

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1</b> Nombre o razón social:                                                             | Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. – ESSMAR E.S.P.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.2</b> NIT:                                                                               | 800.181.106 – 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.3</b> ID (SUI – RUPS):                                                                   | 1107                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>1.4</b> Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: | Acueducto y Alcantarillado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.5</b> Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:                            | <p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación.</li> <li>• Aducción.</li> <li>• Tratamiento.</li> <li>• Conducción.</li> <li>• Almacenamiento.</li> <li>• Distribución.</li> <li>• Comercialización.</li> </ul> <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección.</li> <li>• Conducción de residuos líquidos.</li> <li>• Tratamiento</li> <li>• Disposición final.</li> <li>• Comercialización.</li> </ul> |
| <b>1.6</b> Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:             | <p>Acueducto: 18/04/2019</p> <p>Alcantarillado: 18/04/2019</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

|                                                         |                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1</b> Año del programa al que pertenece la acción: | 2026                                                                                                                    |
| <b>2.2</b> Clase acción:                                | Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/><br>Inspección <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>2.3</b> Motivo de la acción:                         | Especial <input type="checkbox"/><br>Detallada <input checked="" type="checkbox"/><br>Concreta <input type="checkbox"/> |
| <b>2.4</b> Origen causal de la                          | Clasificación de nivel de riesgo <input type="checkbox"/>                                                               |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| acción:                                                         | Perfilamiento de riesgo _<br>Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u><br>Monitoreo de planes _<br>Denuncia ciudadana (Petición de interés general) _<br>Otros ¿cuál? _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:</b> | <b>Físicas:</b><br><br>Oficinas de la empresa en la ciudad de Santa Marta, Calle 70 # 12-418 Bodegas Gaira<br><br><b>Virtuales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la documentación entregada en visita y otros requerimientos técnicos, comerciales, administrativos y tarifarios entre el 8 y el 10 de julio de 2026.</li> <li>• Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual "<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1a_v_G5E_w0ND9fynZSrxZkzlm8vNz4/edit?pli=1&amp;qid=1475767219#qid=1475767219">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1a_v_G5E_w0ND9fynZSrxZkzlm8vNz4/edit?pli=1&amp;qid=1475767219#qid=1475767219</a>" y remitida por correo electrónico, el cual fue oficializado mediante radicado SSPD No. 20265293103902 del 16 de julio de 2026.</li> </ul> |

### 3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1 Criterios evaluados:</b> | <b>Generales</b><br>Ley 142 de 1994<br>Decreto 1077 de 2015<br><br><b>Administrativo</b><br>Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004<br>Resolución MVCT 330 del 2017<br>Ley 87 de 1993.<br><br><b>Comercial y Tarifario</b><br>Resolución compilatoria CRA 943 de 2021<br>Contrato de Condiciones Uniformes<br>Acuerdo No. 002 de 2022 (Factores de subsidio y contribución).<br>Acuerdo No. 019 de 2025 (Factores de subsidio y contribución).<br><br><b>Técnico</b><br>Decreto 1575 de 2007<br>Resolución MDE 1096 de 2000<br>Resolución MAVDT 2115 de 2007 |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>Resolución MAVDT 811 de 2008<br/>Resolución MAVDT 4716 de 2010<br/>Resolución MVCT 154 de 2014<br/>Resolución MVCT 330 de 2017<br/>Resolución MVCT 527 de 2018<br/>Resolución CRA 906 de 2019<br/>Contrato de Condiciones Uniformes</p> <p><b>Financiero</b><br/>Ley 1314 del 2009<br/>Decreto 111 de 1996<br/>Decreto 1068 de 2015<br/>Resolución CGN 414 del 2014</p> <p><b>RUPS y SUI</b><br/>Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la<br/>Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016<br/>Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016<br/>Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010<br/>Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016<br/>Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017<br/>Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018<br/>Resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006<br/>Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020<br/>Resolución SSPD No. 20231000805465 de 2023<br/>Resolución SSPD No. 20251000216935 del 2025<br/>Resolución SSPD No. 20261000382725 de 2026</p> |
| <b>3.2</b> Marco temporal de evaluación: | <ul style="list-style-type: none"> <li>El periodo de análisis corresponde a:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos administrativos y financieros: Vigencias 2024, 2025 y junio de 2026.</li> <li>Aspectos técnico–operativos: 2025 y lo corrido de 2026.</li> <li>Aspectos comerciales: 2025 y lo corrido de 2026.</li> <li>Aspectos tarifarios: 2024 y 2025 (aspectos de inversiones de julio de 2016 a junio de 2025)</li> </ul> </li> <li>Fecha de la visita: 8 al 10 de julio de 2026.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1</b> Información fuente usada: | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 8 al 10 de julio de 2026.</li> <li>Información suministrada por la empresa mediante radicado SSPD 20265293103902 del 16 de julio de 2026.</li> <li>Acta de visita de inspección y vigilancia detallada.</li> </ul> |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Reporte al SUI de los años 2024 – 2026.</li></ul>                                                                                                                                                                                    |                                                      |       |          |                |            |                                                      |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|----------|----------------|------------|------------------------------------------------------|
| <b>4.2</b><br>Requerimientos realizados:          | <div>A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:</div> <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20264243188331</td><td>06/07/2026</td><td>Anuncio visita de Inspección y Vigilancia Detallada.</td></tr></table> | Radicado                                             | Fecha | Temática | 20264243188331 | 06/07/2026 | Anuncio visita de Inspección y Vigilancia Detallada. |
| Radicado                                          | Fecha                                                                                                                                                                                                                                                                      | Temática                                             |       |          |                |            |                                                      |
| 20264243188331                                    | 06/07/2026                                                                                                                                                                                                                                                                 | Anuncio visita de Inspección y Vigilancia Detallada. |       |          |                |            |                                                      |
| <b>4.3</b> Estado de respuesta de requerimientos: | La empresa dio respuesta al requerimiento SSPD No. 20264243188331 del 6 de julio de 2026 con radicado SSPD No. 20265293103902 del 16 de julio de 2026.                                                                                                                     |                                                      |       |          |                |            |                                                      |

## 5. EVALUACIONES REALIZADAS

La empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.) fue objeto de evaluación para el periodo 2023 y primer semestre del 2024, el informe puede ser consultado en el siguiente link de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Evaluacion-de-prestadores>

### 5.1. Aspectos Generales

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.) es una empresa de servicios públicos domiciliarios organizada bajo la naturaleza jurídica de Empresa Industrial y Comercial del Estado (E.I.C.E.) de orden distrital (oficial). Está dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, encontrándose vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta.

Fue constituida inicialmente bajo la denominación de Empresa de Servicios Públicos de Aseo de Santa Marta (ESPA S.A.) mediante el Decreto Distrital 986 de 1992, expedido el 24 de noviembre de 1992. Posteriormente, a través del Decreto Distrital 282 del 18 de noviembre de 2016, se transformó en la actual ESSMAR E.S.P. Su matrícula mercantil se encuentra registrada en la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena, y se identifica tributariamente con el NIT 800.181.106-1.

Desde el 22 de noviembre de 2021, ESSMAR E.S.P. se encontraba bajo la modalidad de Toma de Posesión por parte de la Superservicios con base en la Resolución SSPD 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021. Posteriormente el 07 de agosto de 2026 se expidió la Resolución 20261000688975 que declaró el *“decaimiento y la consecuente pérdida de ejecutoriedad de la Resolución SSPD No. 20211000720935 del 22 de noviembre de 2021.”*, con la cual se levantó la medida de Toma de Posesión.

La información básica e institucional de la empresa se resume en la siguiente tabla:

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabla 1. Información General de ESSMAR E.S.P.**

| Concepto / Variable                  | Detalle y Especificaciones                                                                 |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre o Razón Social</b>         | Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta - ESSMAR E.S.P.                  |
| <b>Sigla Oficial</b>                 | ESSMAR E.S.P.                                                                              |
| <b>NIT</b>                           | 800.181.106-1                                                                              |
| <b>Naturaleza y Régimen Jurídico</b> | Empresa Industrial y Comercial del Estado (E.I.C.E.) de carácter oficial                   |
| <b>Tipo de Servicios Prestados</b>   | Prestación directa de Acueducto y Alcantarillado; supervisión al Servicio Público de Aseo  |
| <b>Estado Actual de Gestión</b>      | Intervenida - Toma de Posesión por la SSPD (fines liquidatarios - administración temporal) |

Fuente: Información aportada por la empresa ESSMAR E.S.P.

Dado su régimen jurídico como Empresa Industrial y Comercial del Estado, el capital social de ESSMAR E.S.P. es 100% de orden oficial y distrital, lo que significa que el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta es el único titular de la propiedad y de las acciones de la entidad.

**ESSMAR E.S.P.** no cuenta con un contrato de operación externo para los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales opera de manera directa. Sin embargo, para la prestación del servicio público de **Aseo y Aprovechamiento**, la empresa ejerce la supervisión técnica y administrativa de un esquema de concesión exclusiva otorgado a un tercero:

- **Número de Contrato:** Contrato de Concesión No. 007 de 1993.
- **Fecha de Suscripción:** 11 de marzo de 1993.
- **Partes Originales Suscribientes:** La Empresa de Servicios Públicos de Aseo de Santa Marta (ESPA S.A., hoy ESSMAR E.S.P.) y el Consorcio Termotécnica Coindustrial S.A. – Incicon S.A.
- **Modificaciones y Cesión:** En mayo de 1997, mediante contrato adicional, el consorcio original se transformó en **INTERASEO S.A. E.S.P.** Posteriormente, mediante un contrato de cesión suscrito el 1 de agosto de 2022, INTERASEO S.A.S. E.S.P. cedió la totalidad del contrato de concesión y el plan de mejoramiento a la empresa **ASEO TÉCNICO DE LA SABANA S.A.S. E.S.P. (ATESA S.A.S. E.S.P.)**, quien ejerce como operador actual.
- **Plazo de Vigencia:** El plazo inicial del contrato de concesión era de 7 años (con vencimiento el 15 de mayo de 2000). Tras la suscripción del Contrato Adicional No. 1 en mayo de 1997, se prorrogó hasta el 15 de mayo de 2007. Finalmente, a través del **Otrosí No. 2 de 2005**, se extendió la concesión por 20 años adicionales, fijando una duración total de **34 años** y estableciendo como **fecha de terminación vigente el 11 de marzo de 2027**.

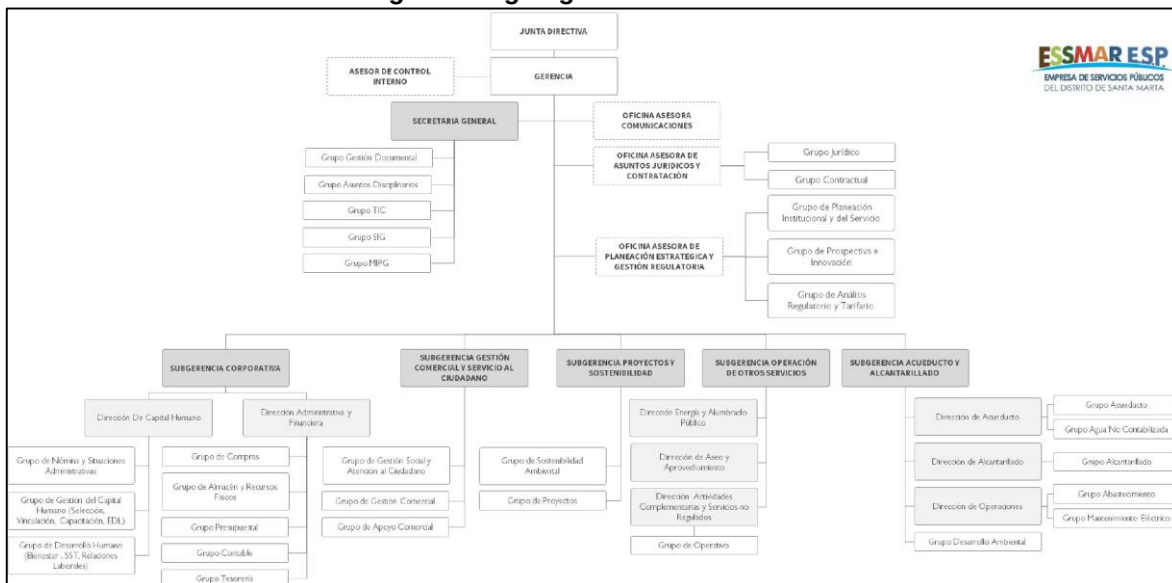
- **Esquema de Remuneración:** El operador privado (ATESA) ejecuta el servicio de aseo por su cuenta y riesgo, asumiendo la gestión comercial. Conforme a las cláusulas vigentes, el operador privado transfiere mensualmente a la **ESSMAR E.S.P.** un **15% del recaudo total facturado**, correspondiendo a esta última dicho porcentaje como remuneración por las labores de supervisión contractual.

## 5.2. Aspectos Administrativos

### 5.2.1 Estructura organizacional

La estructura administrativa de ESSMAR E.S.P. se encuentra diseñada bajo un esquema funcional que prioriza las áreas misionales de la prestación del servicio y el soporte directivo y corporativo. Su jerarquía e interrelación se determinan a través del siguiente organigrama estructural:

**Imagen 1. Organigrama ESSMAR E.S.P.**



Fuente: Información aportada por ESSMAR E.S.P.

Con corte de información al 30 de junio de 2026, la planta de empleados de la empresa asciende a 475 puestos, de los cuales 470 corresponden a personal de planta permanente, y 5 a personal en modalidad de vinculación temporal. Adicionalmente, el prestador reportó 32 profesionales contratados bajo prestación de servicios (OPS).

La planta de empleados con denominación de cargo operativo de la empresa estaba conformada por 150 empleados.

### 5.2.2 Representación legal y junta directiva

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Conforme a las disposiciones de su acto constitutivo original y sus posteriores modificaciones, contenidas en el Decreto Distrital 986 de 1992 y el Decreto Distrital 282 del 18 de noviembre de 2016, la dirección, administración y representación legal de ESSMAR E.S.P. corresponden de manera ordinaria a su Junta Directiva y a su Gerente General.

Bajo este marco estatutario ordinario, la Junta Directiva ejerce como el máximo órgano de dirección y control interno de la empresa, facultado para dictar reglamentos, fijar escalas salariales, aprobar presupuestos y autorizar contrataciones que superen los límites de la gerencia

A partir del 22 de noviembre de 2021, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), mediante la Resolución SSPD-20211000720935, ordenó la Toma de Posesión de la empresa. Posteriormente, a través de la Resolución SSPD-20221000237145 del 22 de marzo de 2022, la medida se determinó bajo la modalidad de fines liquidatorios con etapa de administración temporal.

Como consecuencia directa del inicio de la toma de posesión, se suspendieron las funciones de la Junta Directiva, del Gerente General y de los órganos estatutarios de dirección ordinaria de la empresa. En virtud de la ley y del régimen de intervención (artículos 291 y 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), la representación legal y la administración del prestador recaen de manera exclusiva en el Agente Especial designado por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. El Agente Especial ejerce las funciones que estatutariamente correspondían a la Gerencia y a la Junta Directiva de la empresa con el fin de asegurar la continuidad de los servicios públicos domiciliarios.

A lo largo del proceso de intervención de la ESSMAR E.S.P., la representación legal ha sido ejercida por diferentes agentes designados administrativamente por la SSPD, tal como se detalla cronológicamente a continuación.

**Tabla 2. Historial de Representantes Legales (Agentes Especiales) en Toma de Posesión**

| No. | Representante Legal (Agente Especial)      | Acto de Designación (Resolución SSPD)        | Período de Gestión / Observaciones                                                                     |
|-----|--------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Dra. Yahaira Indira Díaz Quesada           | Resolución SSPD-20211000720935 (22-nov-2021) | Asumió al inicio de la toma de posesión. Ejerció hasta octubre de 2022.                                |
| 2   | Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) | Resolución SSPD-20221000943055 (12-oct-2022) | Designada como Agente Especial (persona jurídica). Otorgó poder al Dr. Víctor Rodrigo Vélez Marulanda. |
| 3   | Dr. Hernán Andrés Ramírez Ríos             | Sustitución de poder por EPM (30-ene-2023)   | Actuó como apoderado especial de EPM y representante legal hasta enero de 2024.                        |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                      |                                              |                                                                                                             |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Ing. Jorge Hernán López Echeverry    | Resolución SSPD-20241000002635 (05-ene-2024) | Designado como Agente Especial natural. Ejerció hasta agosto de 2024.                                       |
| 5  | Sr. Pedro Leonardo Sánchez Muñoz     | Resolución SSPD-20241000453705 (15-ago-2024) | Designación con carácter temporal. Ejerció durante dos semanas.                                             |
| 6  | Dra. Isis Margarita Navarro Cera     | Resolución SSPD-20241000490285 (29-ago-2024) | Designada como Agente Especial permanente. Ejerció hasta diciembre de 2024.                                 |
| 7  | Sr. Erney Alfonso Velásquez Torres   | Resolución SSPD-20241000953485 (17-dic-2024) | Designado como Agente Especial. Ejerció hasta agosto de 2025.                                               |
| 8  | Sr. Edwin Antonio Parada Cabrera     | Resolución SSPD-20251000397975 (15-ago-2025) | Ejerció como Agente Especial hasta enero de 2026.                                                           |
| 9  | Dra. Tania Patricia Peñaranda Zuleta | Resolución SSPD-20261000046585 (30-ene-2026) | Agente Especial Temporal. Tomó posesión el 30 de enero de 2026 y presentó renuncia el 3 de febrero de 2026. |
| 10 | Sr. Abraham Isaac Cure Bojanini      | Resolución SSPD-20261000052655 (03-feb-2026) | Representante Legal y Agente Especial Vigente. Designado el 3 de febrero de 2026                            |

Fuente: Elaboración propia basada en las Resoluciones oficiales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los Informes Bimestrales del SUI de 2026.

Adicionalmente, en el marco de la toma de posesión y de conformidad con el artículo 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, corresponde al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios designar un Contralor para la entidad intervenida, quien ejerce de manera permanente las funciones de Revisoría Fiscal de la empresa, velando por la razonabilidad de los estados financieros y la legalidad de los actos contractuales.

La información de las designaciones y transiciones de este órgano de vigilancia, extraída de los actos administrativos contenidos en los documentos oficiales de la intervención, se desglosa a continuación.

**Tabla 3. Designación de Contralores de ESSMAR E.S.P.**

| Contralor Designado           | Representante Legal / Cédula            | Resolución de Designación (SSPD)             | Fecha de Posesión / Vigencia de Gestión                                                    |
|-------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PADEL AUDITORES S.A.S.</b> | Jesús Pacheco Rincón (NIT: 819.001.616- | Resolución SSPD-20221000605815 (10-jun-2022) | Tomó posesión el 17 de junio de 2022. Removido con efectos a partir del 1 de mayo de 2024. |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                           |                                         |                                                     |                                                                                                                          |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | 2)                                      |                                                     |                                                                                                                          |
| <b>Eileen Ivonne Villalobos Rodríguez</b> | C.C.<br>57.460.305<br>de Santa<br>Marta | Resolución SSPD-<br>20241000179045<br>(30-abr-2024) | Designada para ejercer a<br>partir del 2 de mayo de<br>2024 (posesión dentro de<br>los 3 días calendario<br>siguientes). |

Fuente: Elaboración propia basada en las Resoluciones SSPD de designación de contralores contenidas en el archivo

### 5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

Teniendo en cuenta que el personal operativo de la empresa estaba conformado por 150 empleados, y con base en que la normativa del sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia establece directrices estrictas sobre la idoneidad y certificación obligatoria del personal operativo de los prestadores de servicios públicos:

- Resolución MAVDT 1076 de 2003 (modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004): Determina la obligatoriedad de la certificación de competencias laborales para todo el personal que realice actividades operativas directas en los procesos de captación, potabilización, distribución de agua, y recolección y tratamiento de aguas residuales.
- Artículos 32 y 33 de la Resolución MVCT 330 de 2017 (Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS): Reitera que las personas que operan plantas de tratamiento de agua potable (PTAP), estaciones de bombeo, plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) y sistemas de redes de distribución de agua y alcantarillado, deben contar con certificados de competencias laborales vigentes, expedidos por un organismo de certificación acreditado (como el SENA).

Se evidenció que ESSMAR E.S.P., en articulación con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), mantiene un programa de evaluación y certificación de competencias laborales para sus operarios.

**Tabla 4. Resumen de Certificaciones de Competencias Laborales por Norma (SENA)**

| Código de Norma  | Nombre Oficial de la Norma de Competencia Laboral                  | Nivel de Certificación | N° Personas Certificadas |
|------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| <b>280201232</b> | Mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos | Avanzado               | 14                       |

|                  |                                                                                                                                                                              |                       |   |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|
| <b>280301202</b> | Instalar aparatos sanitarios de acuerdo con planos y normativa técnica                                                                                                       | Avanzado / Intermedio | 9 |
| <b>280301062</b> | Instalar tuberías y accesorios para redes de acueducto según normas planos y especificaciones                                                                                | Intermedio / Básico   | 5 |
| <b>280201221</b> | Potabilizar agua de acuerdo con manuales operativos y normativa (o normas técnicas)                                                                                          | Avanzado              | 5 |
| <b>280201194</b> | Realizar la conexión de nuevos suscriptores, suspensión y/o reinstalación, corte y/o la reconexión del servicio de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad | Avanzado              | 3 |
| <b>280301216</b> | Instalar equipos de bombeo de acuerdo con manuales de instalación y normativa                                                                                                | Avanzado              | 3 |
| <b>280201128</b> | Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos                                                                 | Avanzado              | 2 |
| <b>280301047</b> | Instalar redes de suministro de agua con base en las normas, planos y especificaciones                                                                                       | Intermedio            | 1 |
| <b>280201193</b> | Ejecutar el procedimiento de lectura de los medidores cumpliendo con la normatividad existente                                                                               | Avanzado              | 1 |
| <b>280201220</b> | Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas                                                                                                          | Avanzado              | 1 |
| <b>280201230</b> | Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con niveles de complejidad de sistemas y normativa                                                                               | Avanzado              | 1 |

Fuente: Elaboración propia basada en las Certificaciones de Competencia Laboral expedidas por el SENA aportados por la empresa ESSMAR E.S.P.

Sin embargo se evidenció que 105 empleados vinculados con funciones operativas no contaban con certificaciones en competencias laborales, lo que implica un presunto incumplimiento por parte del prestador frente a lo dispuesto en las Resoluciones 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y la Resolución 330 de 2017, particularmente en sus artículos 32 y 33.

Estas disposiciones establecen la obligatoriedad de que el personal operativo vinculado a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cuente con las competencias laborales debidamente certificadas y actualizadas, como requisito esencial para garantizar la seguridad, la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales, así:

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

*“Artículo 32. Requisitos de idoneidad y experiencia del personal de la operación y el mantenimiento. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.*

*La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral.*

*Parágrafo 1°. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.*

*Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello; luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente artículo.*

*Parágrafo 2°. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar.*

*Artículo 33. Programas de capacitación y asistencia técnica. Los programas de capacitación y asistencia técnica elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos, deberán establecerse con una periodicidad anual, y estructurarse a más tardar en el primer trimestre de cada año, para lo cual deberán relacionar el personal vinculado en labores técnico operativo y técnico mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que será objeto de la capacitación y/o asistencia técnica, con su línea de acción, así como la institución de nivel regional o nacional certificada que impartirá la formación del caso.” (Cursiva y subrayado fuera de texto original)*

#### 5.2.4 Organizaciones Sindicales

En ESSMAR E.S.P. coexisten tres organizaciones sindicales con convenciones colectivas vigentes (suscritas en la vigencia 2025) que regulan las relaciones laborales, individuales y colectivas en la empresa: SINTRASERPUCOL, SINTRAEMSDDES y SINTRASEPD.

**Tabla 5. Organizaciones Sindicales**

| Nº                              | Organización Sindical | 2024       | 2025       | 2026       |
|---------------------------------|-----------------------|------------|------------|------------|
| 1                               | SINTRASERPUCOL        | 311        | 295        | 291        |
| 2                               | SINTRAEMSDES          | 208        | 202        | 199        |
| 3                               | SINTRASEPD            | 25         | 114        | 122        |
| <b>Total personas afiliadas</b> |                       | <b>544</b> | <b>611</b> | <b>612</b> |

Fuente: Elaboración reportada por la empresa ESSMAR E.S.P.

A continuación, se detalla el costo consolidado anual asignado a cada organización sindical activa en ESSMAR E.S.P. durante las vigencias de evaluación (2024 a 2026).

**Tabla 6. Costo consolidado Convenios sindicales en la empresa ESSMAR E.S.P.**

| Tabla 7.Organización Sindical | Vigencia 2024 (Ejecutado) | Vigencia 2025 (Ejecutado) | Vigencia 2026 (Proyectado) | Total Acumulado        |
|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------|
| SINTRASERPUCOL                | \$194.313.702             | \$ 202.781.035            | \$234.601.959              | \$631.696.696          |
| SINTRAEMSDES                  | \$112.274.443             | \$ 171.387.574            | \$149.470.737              | \$433.132.754          |
| SINTRASEPD                    | \$33.749.412              | \$ 44.411.687             | \$48.748.022               | \$126.909.121          |
| <b>TOTAL ANUAL</b>            | <b>\$340.337.557</b>      | <b>\$ 418.580.296</b>     | <b>\$432.820.717</b>       | <b>\$1.191.738.570</b> |

Fuente: Elaboración propia basada en la Matriz de Costos de Beneficios Convencionales de la empresa

Esta tabla especifica el comportamiento individual de cada beneficio convencional y su distribución entre las organizaciones sindicales a lo largo de las tres vigencias analizadas

**Tabla 8. Costo consolidado Convenios sindicales en la empresa ESSMAR E.S.P.**

| Vigencia / Beneficio Convencional       | SINTRAEMSDES   | SINTRASERPUCOL | SINTRASEPD    | Total          |
|-----------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| <b>VIGENCIA 2024</b>                    |                |                |               |                |
| Consolidado Auxilio Rodamiento          | \$ 112.274.443 | \$ 194.313.702 | \$ 33.749.412 | \$ 340.337.557 |
| Total Vigencia 2024                     | \$ 112.274.443 | \$ 194.313.702 | \$ 33.749.412 | \$ 340.337.557 |
| <b>VIGENCIA 2025</b>                    |                |                |               |                |
| Consolidado Auxilio Rodamiento          | \$ 165.476.598 | \$ 200.138.825 | \$ 44.004.601 | \$ 409.620.023 |
| Consolidado Bonificación Madre Lactante | \$ 5.910.977   | \$ 2.642.210   | \$ 407.087    | \$ 8.960.273   |
| Total Vigencia 2025                     | \$ 171.387.574 | \$ 202.781.035 | \$ 44.411.687 | \$ 418.580.296 |
| <b>VIGENCIA 2026</b>                    |                |                |               |                |
| Consolidado Auxilio Rodamiento          | \$ 122.446.621 | \$ 151.126.444 | \$ 35.333.262 | \$ 308.906.327 |
| Consolidado                             | \$ 12.174.642  | \$ 10.431.516  | \$ 0          | \$ 22.606.157  |

|                                          |                       |                       |                      |                       |
|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Auxilio TRP Extralegal                   |                       |                       |                      |                       |
| Consolidado Prima Salubridad             | \$ 8.618.407          | \$ 39.974.230         | \$ 7.806.990         | \$ 56.399.627         |
| Consolidado Bonificación. por Conducción | \$ 3.793.634          | \$ 32.630.116         | \$ 5.607.770         | \$ 42.031.519         |
| Consolidado Bonificación Madre Lactante  | \$ 2.437.434          | \$ 439.654            | \$ 0                 | \$ 2.877.087          |
| <b>Total Vigencia 2026</b>               | <b>\$ 149.470.737</b> | <b>\$ 234.601.959</b> | <b>\$ 48.748.022</b> | <b>\$ 432.820.717</b> |

Fuente: Elaboración propia basada en la Matriz de Costos de Beneficios Convencionales de la empresa

Estos acuerdos colectivos amparan a más del 90% de la planta de trabajadores oficiales de la empresa, formalizando garantías clave de estabilidad laboral como la eliminación de la cláusula de plazo presuntivo, un incremento salarial anual indexado al porcentaje territorial oficial más un punto porcentual (1%), y beneficios específicos que incluyen primas de salubridad, auxilios de rodamiento, y esquemas de enfoque de género con horarios flexibles por maternidad y lactancia. Desde la perspectiva presupuestal, el costo consolidado de estas asignaciones convencionales refleja una tendencia al alza, pasando de \$340.337.557 en 2024 a \$418.580.296 en 2025, con una proyección de \$432.820.717 para el periodo 2026, lo que suma un acumulado trienal de \$1.191.738.570. La subdirectiva de SINTRASERPUCOL concentra la mayor asignación de recursos con más de la mitad del gasto ejecutado.

### 5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De conformidad con la caracterización legal e institucional establecida en sus estatutos y notas contables, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.) se organiza bajo la naturaleza jurídica de Empresa Industrial y Comercial del Estado (E.I.C.E.) de orden distrital, contando con un capital social que es 100% de carácter público y oficial.

En el ámbito del derecho de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) se encuentra regulada de forma expresa por la Ley 142 de 1994. No obstante, el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994 (modificado de manera íntegra por el Artículo 6 de la Ley 689 de 2001) establece una exención taxativa para las empresas de naturaleza oficial:

*“a) las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la ley 142 de 1994”.*

Dado que ESSMAR E.S.P. ostenta el carácter de empresa oficial y su vigilancia, control y fiscalización de la gestión de recursos se realiza de forma directa, permanente e integral por parte de la Contraloría Distrital de Santa Marta como organismo fiscalizador competente, la empresa no se encuentra obligada legalmente a contratar Auditor Externo

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

de Gestión y Resultados. Esta disposición técnica evita la duplicidad de esfuerzos de control y gastos de auditoría, recayendo toda la evaluación del desempeño, la legalidad y la razonabilidad financiera en el órgano de control del Estado.

## 5.2.6 Informes de Control interno y externo

### 5.2.6.1 Control interno

De conformidad con el ordenamiento jurídico de la República de Colombia, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.), en su condición de Empresa Industrial y Comercial del Estado (E.I.C.E.) de carácter oficial (con capital 100% público), está legal y constitucionalmente obligada a adoptar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno (SCI). Este mandato se fundamenta en las siguientes normas imperativas:

- Artículos 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia: Imponen a todas las entidades públicas la obligación de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.
- Ley 87 de 1993: Define las normas para el ejercicio de control interno en los organismos y entidades del Estado, estableciendo como responsabilidad de la alta dirección y del jefe de la Oficina de Control Interno velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas institucionales.
- Ley 142 de 1994 (Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios): En armonía con la Ley 87 de 1993, reitera que los prestadores oficiales deben organizar un SCI estructurado bajo el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual hoy en día forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) unificado por el Decreto 1499 de 2017

La Oficina Asesora de Control Interno de la empresa ha dado cumplimiento sistemático a la evaluación del SCI, ejecutando evaluaciones independientes del estado de control y formulando planes anuales de auditoría conforme a la ley.

Los resultados documentados para los periodos de evaluación revelan el siguiente comportamiento cuantitativo y de gestión:

- Vigencia 2023 / 2024: Las actividades se desarrollaron de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité de Control Interno, alcanzando un cumplimiento del 100% de la programación de auditorías. La evaluación independiente del estado del SCI determinó un nivel de cumplimiento consolidado del 95%, lo que representó un incremento del 1% con respecto al semestre anterior y del 3% en comparación con la vigencia previa.
- Vigencia 2025 / 2026: Las actividades se estructuraron conforme al Plan Anual de Auditorías aprobado el 28 de enero de 2025 (y el 28 de enero de 2026 para el

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

siguiente ciclo) por el Comité de Control Interno. La última evaluación independiente correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025 certificó que el estado del SCI de ESSMAR E.S.P. alcanzó un 97% de nivel de cumplimiento, manteniendo una tendencia de progreso sostenido en sus cinco ambientes de control.

A continuación, se resumen de las auditorías especiales y planes de mejoramiento formulados y monitoreados de manera exclusiva por la Oficina Asesora de Control Interno de ESSMAR E.S.P., de acuerdo con los folios de las vigencias evaluadas:

**Tabla 9. Auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno de ESSMAR E.S.P.**

| Proceso / Área Auditada                                         | Origen / Fecha del Plan                             | Hallazgo / Observación Identificada                                                                                                                                           | Tipo de Hallazgo                    | Acción Correctiva de la Empresa / Respuesta                                                                                                                                                                                  | Estado de Firmeza / Cumplimiento                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación</b>      | Auditoría Interna a la Contratación (Vigencia 2026) | Observación 1: No se evidenció cargado en la plataforma SIA OBSERVA el contrato No. 019 de 2026 (Consortio Avenida Tamacá, para la construcción del colector Tamacá).         | Administrativo / Control Documental | La Oficina Jurídica aclaró que el contrato se cargó, pero el sistema desactiva temporalmente el registro si no cuenta con fecha física de inicio. Al emitirse la orden de inicio (junio de 2026), se regularizó el registro. | SUBSANADO (Cerrado por Control Interno).                                                   |
| <b>Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación</b>      | Auditoría Interna a la Contratación (Vigencia 2026) | Observación 2: Retraso en el cargue de soportes de ejecución (pagos, informes de supervisión) de contratos de la vigencia 2025 (31-2025, 32-2025, 33-2025, 35-2025, 29-2025). | Administrativo / Control Documental | Se cargó la información en la plataforma de legalidad, reportando cumplimiento del 100% en contratos específicos (31-2025, 32-2025, 33-2025).                                                                                | SUBSANADO para varios contratos; contratos 29-2025 y 35-2025 continúan al 92,3% de cargue. |
| <b>Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano</b> | Plan de Mejoramiento Interno (25/06/2025)           | Hallazgo 1: Ausencia de informes de supervisión diaria del proceso de personal operativo                                                                                      | Administrativo / Control Operativo  | Diseñar e implementar un formato estandarizado de supervisión diaria (Formato CR-F34) y consolidar registros mensuales.                                                                                                      | CUMPLIDO (Verificado en seguimientos).                                                     |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                |                                             |                                                                                                                                                |                                             |                                                                                                                                          |                           |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano</b>                | Plan de Mejoramiento o Interno (25/06/2025) | Hallazgo 2: Controles y entregables del Riesgo 1 desactualizados                                                                               | Administrativo / Gestión de Riesgos         | Actualizar de forma física los controles definidos en la matriz de riesgos de la subgerencia y establecer entregables                    | CUMPLIDO.                 |
| <b>Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado (Dirección de Alcantarillado)</b> | Plan de Mejoramiento o Interno (01/07/2025) | Riesgo 34: Ausencia de checklist de equipos y herramientas tendiente al control de responsables operativos de las cuadrillas                   | Operativo / Control de Almacén e Inventario | Actualizar de manera sistemática el inventario de las herramientas y equipos en el formato correspondiente                               | CUMPLIDO / EN SEGUIMIENTO |
| <b>Subgerencia de Operaciones y Otros Servicios (Aseo y Aprovechamiento)</b>   | Plan de Mejoramiento o Interno (02/07/2025) | Riesgo 28: En las actividades de limpieza de canales fluviales se evidenció el informe del operador y no el de supervisión de la ESSMAR E.S.P. | Operativo / Supervisión Contractual         | Realizar un ajuste en las asignaciones de supervisión para que el supervisor de la ESSMAR realice inspección en campo e informes propios | EN EJECUCIÓN.             |
| <b>Subgerencia Corporativa (Grupo TIC)</b>                                     | Plan de Mejoramiento o Interno (30/07/2025) | Hallazgo 1: No se cuenta con matrices de roles y usuarios siguiendo los principios de segregación de funciones en los aplicativos              | Tecnológico / Seguridad de la Información   | Creación del documento de matrices de usuarios y roles del sistema de la empresa                                                         | EN EJECUCIÓN              |
| <b>Subgerencia Corporativa (Grupo TIC)</b>                                     | Plan de Mejoramiento o Interno (30/07/2025) | Hallazgos 2 y 3: Ausencia de adopción de la política de Gobierno Digital de la entidad                                                         | Administrativo / Gobierno de TI             | Redacción y adopción formal de la Política de Gobierno Digital de ESSMAR E.S.P.                                                          | EN EJECUCIÓN              |
| <b>Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación</b>                     | Plan de Mejoramiento o Interno (01/07/2025) | Hallazgo 1: Actas del comité asesor de contratación de febrero, marzo y abril de 2025 sin la totalidad de las firmas de los asistentes.        | Administrativo / Control Documental         | Presentación física de las actas de cada sesión de comité para la firma obligatoria y permanente de los asistentes.                      | CUMPLIDO                  |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                            |                                           |                                                                                                                 |                                     |                                                                                                |          |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación</b> | Plan de Mejoramiento Interno (01/07/2025) | Hallazgo 2: No se evidenciaron actas de confidencialidad en las carpetas de contratación evaluadas              | Administrativo / Gestión de Riesgos | Proceder con la actualización de las actas de confidencialidad de la oficina de contratación   | CUMPLIDO |
| <b>Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación</b> | Plan de Mejoramiento Interno (01/07/2025) | Riesgo 10: No se evidenció el informe periódico de estado de las actuaciones jurídicas y litigios de la entidad | Administrativo / Control Jurídico   | Generar y remitir el soporte del informe del estado de las actuaciones jurídicas de la empresa | CUMPLIDO |

Fuente: Elaboración propia basada de forma exclusiva en las auditorías internas y planes de mejoramiento de la Oficina Asesora de Control Interno de ESSMAR E.S.P. (2025-2026)

La Oficina Asesora de Control Interno reporta los siguientes niveles de cumplimiento:

- Un 95 % de nivel de cumplimiento del Sistema de Control Interno (SCI) para la vigencia 2023.
- Un 97 % de nivel de cumplimiento en la última evaluación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), realizada a finales de 2025.
- Cumplimiento de las actividades relacionadas con la aprobación de los planes de auditoría, el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás instrumentos asociados al sistema de control.

No obstante, las auditorías realizadas por la Contraloría Distrital y las evaluaciones efectuadas por el Contralor de la empresa han identificado situaciones relacionadas con la operación de los componentes del MECI. Los hallazgos documentados muestran diferencias entre la existencia formal de determinados controles y su aplicación efectiva en los procesos operativos y administrativos.

La normatividad aplicable en materia contable y de control de la función pública contempla mecanismos de verificación y control previo asociados a la autorización y ejecución del gasto. En ESSMAR E.S.P., las auditorías han identificado situaciones relacionadas con la aplicación de estos controles.

- Validación financiera y documental: Las auditorías reportaron que el área financiera y de pagos procesó facturas y efectuó desembolsos con base en planillas operativas que presentaban deficiencias en sus soportes y carecían, en algunos casos, de mecanismos suficientes de validación de consistencia. Asimismo, se señaló la ausencia de verificaciones que permitieran establecer de manera suficiente la correspondencia entre los soportes contractuales y la efectiva prestación del servicio.

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

- Registro de tiempos de espera: En relación con los servicios de maquinaria pesada, particularmente equipos de succión-presión Vactor, las auditorías identificaron registros de horas de servicio con anotaciones como “esperando orden de trabajo (Esperando OT)”. Estos registros fueron incluidos dentro de las horas certificadas y pagadas, aun cuando correspondían a periodos en los que, según los soportes examinados, no se estaba ejecutando una actividad operativa.

El componente de monitoreo debe permitir verificar que las actividades se desarrollen de acuerdo con las condiciones establecidas en los contratos. Las auditorías documentaron situaciones relacionadas con los mecanismos de supervisión utilizados en determinados contratos.

- Inconsistencias en registros operativos: En los contratos de mantenimiento de alcantarillado Nos. 049-2023 y 049-2024, se identificaron planillas de control suscritas y avaladas por supervisores que presentaban coincidencias cronológicas y geográficas incompatibles entre sí. En algunos registros, un mismo vehículo aparecía reportado simultáneamente en dos o tres ubicaciones geográficamente distantes. Estas inconsistencias fueron identificadas en los procesos de revisión de los soportes utilizados para acreditar la prestación de los servicios.
- Contratos de transporte y trazabilidad: En los contratos relacionados con el alquiler de vehículos para actividades operativas y administrativas, las auditorías señalaron que algunos informes avalados por los supervisores no contenían información suficiente sobre el personal transportado, las rutas realizadas o las necesidades específicas de ESSMAR atendidas mediante el servicio. También se identificaron pagos tramitados sin actas de recibo a satisfacción y con información incompleta en los formatos utilizados por el sistema de seguimiento de la empresa.

De acuerdo con el MECI y con el marco conceptual aplicable a la información contable pública, los sistemas de información deben contribuir a que los datos utilizados para la gestión y la toma de decisiones sean confiables, oportunos y verificables.

- Integración de la información: El Contralor Principal reportó que, durante las vigencias evaluadas, se presentaron limitaciones para el desarrollo de determinadas actividades de auditoría asociadas a la ausencia de un sistema de información plenamente integrado. Asimismo, se señaló que la consolidación manual de información en el área contable generaba retrasos en la entrega de información y una mayor exposición a errores asociados al procesamiento manual.
- Implementación del ERP: La empresa inició la migración al ERP institucional ARQ-Business Suite con el propósito de integrar la información de sus diferentes áreas. Sin embargo, los informes correspondientes a 2026 señalan que permanecen aspectos por consolidar relacionados con la calidad de los datos migrados, la adopción del sistema por parte de las diferentes dependencias y la generación de información asociada a los costos.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

La gestión de riesgos debe permitir identificar y realizar seguimiento a eventos que puedan afectar la operación de la empresa, su sostenibilidad y la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios (SPD).

- Seguimiento al Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR): Los informes de auditoría han identificado dificultades en el seguimiento y control de la ejecución del POIR, particularmente respecto de los riesgos asociados a la inejecución de las inversiones previstas para los respectivos periodos tarifarios.
- Riesgo asociado al reintegro de recursos: De acuerdo con las estimaciones consignadas en los informes revisados, la inejecución del POIR correspondiente a determinados años tarifarios genera un riesgo de reintegro de recursos estimado en \$60.679 millones de pesos. Esta situación se relaciona con los recursos tarifarios destinados a la ejecución de inversiones y, por tanto, con los resultados esperados en materia de cobertura, continuidad y calidad de los servicios públicos.

El control financiero debe contribuir a que los estados financieros presenten información razonable y sustentada de acuerdo con el marco normativo aplicable a las entidades públicas.

- Cuentas por cobrar y depuración de cartera: El dictamen del auditor externo ha mantenido una Opinión con Salvedad, entre otros aspectos relacionados con la información financiera de la entidad. Dentro de los asuntos identificados se encuentra la falta de una depuración integral de la cartera. Las revisiones reportan la existencia de registros correspondientes a predios inexistentes o a propietarios cuya información no se encuentra actualizada, situación que incide en la determinación de las cuentas por cobrar y en la evaluación de probabilidad de recuperación.

Desde una perspectiva formal, ESSMAR E.S.P. cuenta con una Oficina de Control Interno constituida, comités y mecanismos de seguimiento, matrices de riesgos y procesos de autoevaluación asociados al MECI, cuyos resultados son reportados mediante los instrumentos institucionales correspondientes, incluido el FURAG.

Las auditorías y evaluaciones examinadas identifican situaciones que requieren contrastar la existencia documental de los controles con su aplicación y resultados en los procesos operativos, contractuales, financieros, contables y de planeación.

En particular, los informes revisados documentan situaciones relacionadas con:

- La certificación y pago de horas de servicio asociadas a periodos registrados como “esperando OT”.
- La existencia de inconsistencias cronológicas y geográficas en planillas de prestación de servicios.
- La insuficiencia de información para establecer la trazabilidad de determinados

servicios de transporte.

- Las limitaciones en la integración y oportunidad de la información utilizada para los procesos de control y auditoría.
- Las dificultades identificadas en el seguimiento a la ejecución del POIR y el riesgo de reintegro de recursos estimado en \$60.679 millones.
- La necesidad de depuración y actualización de la cartera comercial registrada en los estados financieros.

En consecuencia, la información examinada permite distinguir entre el grado de cumplimiento formal reportado por la entidad y los resultados obtenidos en la aplicación de los controles en los procesos evaluados. Esta distinción resulta relevante para valorar el funcionamiento del Sistema de Control Interno frente a los objetivos previstos en la Ley 87 de 1993, la Ley 142 de 1994, la Constitución Política y demás normas aplicables.

#### 5.2.6.2 Informes de Contraloría

Durante los periodos objeto de análisis, la Contraloría Distrital de Santa Marta realizó procesos de fiscalización permanente sobre la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.). Específicamente, se emitieron dos informes principales bajo la modalidad de Auditoría Financiera, de Gestión y Resultados (Carta de Observaciones) para las vigencias fiscales de 2024 y 2025.

A continuación se relacionan los hallazgos identificados por la Contraloría Distrital de Santa Marta sobre las vigencias 2024 y 2025:

**Tabla 10. Relación de Observaciones - Vigencia 2024**

| N<br>o. | Contrato /<br>Proceso Auditado                          | Tipo de<br>Hallazgo           | Cuantía<br>de<br>Incidencia<br>Fiscal<br>(COP) | Respuesta de la Empresa<br>(Descargos) / Estado del Hallazgo                                                                                                          |
|---------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Contrato No. 032-2024 (Extreme Technologies) - ERP SaaS | Administrativo, Disciplinario | \$ 0,00                                        | ESSMAR presentó descargos alegando el trámite de cuentas por pagar conforme a directrices de cierre, pero el hallazgo se mantuvo por saldos pendientes de liberación. |
| 2       | Contrato No. 035-2024 (DISTRACOM) - Combustible         | Administrativo, Disciplinario | \$ 0,00                                        | ESSMAR respondió justificando consumos de combustible por la avería de la planta en la EBAR Cárcamo, persistiendo dudas sobre saltos abruptos de kilometraje.         |
| 3       | Contrato No. 018-2024 (Obras y Servicios SK)            | Administrativo, Disciplinario | \$ 235.104.164,51                              | ESSMAR aportó remisiones firmadas, pero el hallazgo se mantuvo en firme ante la falta de registros fotográficos que                                                   |

|                   |                                                           |                                       |                     |                                                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Útiles                                                    | o, Fiscal                             |                     | respaldaran las entregas.                                                                                                                      |
| 4                 | Contrato No. 049-2023 (Consortio Soluvactor) - Vactor     | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 1.183.684.896,05 | ESSMAR justificó tiempos de espera por disponibilidad operativa, pero quedó en firme por cobros sin órdenes de trabajo válidas.                |
| 5                 | Contrato No. 047-2024 (CIVEL S.A.S.) - Alumbrado Navideño | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 844.075.818,00   | ESSMAR argumentó adición de puntos de luz, pero se ratificó el detrimento por pago del 60% del valor contractual sin soportes físicos idóneos. |
| 6                 | Contrato No. 015-2024 (Ing. Sanitaria de la Costa) - RCD  | Administrativo, Disciplinario         | \$ 0,00             | ESSMAR alegó baja demanda del servicio, pero se mantuvo la observación por suscribir una prórroga sin póliza de garantía constituida.          |
| 7                 | Contrato No. 049-2024 (INGEMAC) - Vactor Alcantarillado   | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 300.421.152,00   | ESSMAR alegó disponibilidad de equipos, pero se mantuvo en firme por cobro de horas inactivas y conceptos ajenos al contrato.                  |
| 8                 | Contrato No. 084-2023 (CONTINUAR S.A.S.) - Redes          | Administrativo, Fiscal                | \$ 2.374.461.285,11 | ESSMAR argumentó que contratista hacía topografía, pero quedó en firme al confirmarse la inejecución técnica del catastro en visita.           |
| 9                 | Contrato No. 040-2024 (EQUIRENT) - Vehículos              | Administrativo, Fiscal                | \$ 585.000.000,00   | ESSMAR aportó actas de recibo, pero se mantuvo en firme por falta de planillas de control de rutas e inconsistencias de kilometraje.           |
| 10                | Contrato No. 034-2024 (EQUIRENT) - Vehículos              | Administrativo, Fiscal                | \$ 141.780.000,00   | ESSMAR presentó descargos, manteniéndose en firme debido a que los informes entregados carecían de soportes de cumplimiento material.          |
| T<br>o<br>t<br>al | Vigencia Fiscal 2024 (10 Observaciones)                   | 7 Disciplinarios / 7 Fiscales         | \$ 5.664.527.315,56 | Siete (7) hallazgos de incidencia fiscal quedaron en firme ante la desestimación de los descargos.                                             |

Fuente: Documento aportado por ESSMAR.

**Tabla 11. Relación de Observaciones - Vigencia 2025**

| N<br>o<br>. | Contrato /<br>Proceso<br>Auditado | Tipo de<br>Hallazgo | Cuantía<br>de<br>Incidencia<br>Fiscal<br>(COP) | Respuesta de la Empresa (Descargos)<br>/ Estado del Hallazgo |
|-------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|-------------|-----------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|           |                                                         |                                       |                   |                                                                                                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>  | NICSP 19 - Provisions y pasivos contingentes pre-toma   | Administrativo                        | \$ 0,00           | En traslado de descargos. Observación sobre el incremento injustificado de \$346.237.000 COP en la cuenta de tasas y contribuciones.    |
| <b>2</b>  | Patrimonio - Ajustes contables de vigencias anteriores  | Administrativo                        | \$ 0,00           | En traslado de descargos. Disminución del 47% de los recursos propios debido al reconocimiento tardío de pérdidas operativas.           |
| <b>3</b>  | Cartera - Cuentas por cobrar de difícil recaudo         | Administrativo                        | \$ 0,00           | En traslado de descargos. Alerta por el incremento del 17% en las cuentas por cobrar y deficiente aplicación de políticas de deterioro. |
| <b>4</b>  | Presupuesto Desagregación inicial de la vigencia        | Administrativo                        | \$ 0,00           | En traslado de descargos. Inconsistencias graves en la clasificación y desagregación de recursos restringidos en CHIP y SUI.            |
| <b>5</b>  | Contrato No. 010-2025 (ARQUITECSOFT S.A.S.) - ERP/CRM   | Administrativo                        | \$ 0,00           | Observación subsanada. Corresponde al trámite inicial de cargues en la plataforma de control interno.                                   |
| <b>6</b>  | Contrato No. 008-2025 (EQUIRENT S.A.S.) - Vehículos     | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 369.899.996,00 | Quedó en firme debido a la falta de soportes técnicos y operativos de desplazamientos que acreditaran el uso de los vehículos.          |
| <b>7</b>  | Contrato No. 058-2024 (Mantenimiento de Bombas)         | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 75.000.000,00  | Quedó en firme por deficiencias graves en la planeación y selección técnica que resultaron en averías recurrentes de bombas de agua.    |
| <b>8</b>  | Contrato No. 007-2025 (INGEMAC) - Vactor Alcantarillado | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 116.605.720,00 | Quedó en firme al evidenciarse pagos por horas inactivas y planillas con solapamiento geográfico de actividades.                        |
| <b>9</b>  | Contrato No. 023-2025 (INGEMAC) - Vactor Alcantarillado | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 77.191.730,00  | Quedó en firme por la certificación recurrente de horas sin el respaldo de órdenes de trabajo (OT) ni soportes de supervisión idóneos.  |
| <b>10</b> | Contrato No. 034-2025 (ARQUITECSOFT S.A.S.) - ERP SaaS  | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 262.677.030,00 | Quedó en firme al acreditarse el desembolso de recursos públicos por módulos y herramientas SaaS que no estaban en funcionamiento.      |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                  |                                                        |                                       |                     |                                                                                                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                         | Contrato No. 010-2025 (ARQUITECSOFT S.A.S.) - ERP SaaS | Administrativo, Disciplinario, Fiscal | \$ 3.156.479.874,00 | Quedó en firme por pagos de módulos del Subsistema Financiero y Técnico que no cumplían las funcionalidades del anexo técnico. |
| <b>T<br/>o<br/>t<br/>a<br/>l</b> | Vigencia Fiscal 2025 (11 Observaciones)                | 6 Disciplinarios / 6 Fiscales         | \$ 4.057.854.350,00 | Seis (6) hallazgos fiscales quedaron en firme por un valor de cuatro mil millones de pesos colombianos.                        |

Fuente: Documento aportado por ESSMAR.

### 5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos administrativos:

**Tabla 12. Formatos pendientes de cargue al SUI de los tópicos administrativos y financieros**

| Tema                        | Nombre del formato y/o formulario       | Certificado en SUI | Observación                                          |
|-----------------------------|-----------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------|
| Administrativo y Financiero | COSTOS Y GASTOS ACUEDUCTO               | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2019 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | COSTOS Y GASTOS ALCANTARILLADO          | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2019 servicio ALCANTARILLADO |
| Administrativo y Financiero | COSTOS Y GASTOS ACUEDUCTO               | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2020 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | COSTOS Y GASTOS ALCANTARILLADO          | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2020 servicio ALCANTARILLADO |
| Administrativo y Financiero | COSTOS Y GASTOS ACUEDUCTO               | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2021 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | COSTOS Y GASTOS ALCANTARILLADO          | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2021 servicio ALCANTARILLADO |
| Administrativo y Financiero | EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO      | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2024 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO      | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2024 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO    | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2024 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO      | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2025 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO      | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2025 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO    | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2025 servicio ACUEDUCTO      |
| Administrativo y Financiero | EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO | Pendiente          | Pendiente de cargue año 2026 servicio ALCANTARILLADO |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                    |                                           |           |                                                      |
|------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|
| <b>Administrativo y Financiero</b> | FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO      | Pendiente | Pendiente de cargue año 2026 servicio ACUEDUCTO      |
| <b>Administrativo y Financiero</b> | FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO | Pendiente | Pendiente de cargue año 2026 servicio ALCANTARILLADO |

Fuente: Información cargada al SUI – 11 de agosto de 2026

### 5.3 Aspectos financieros

#### 5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. (ESSMAR E.S.P.) se encuentra clasificada por la Contaduría General de la Nación (CGN) dentro del grupo de empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público, sujetas al ámbito de aplicación de la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones. Esta clasificación se encuentra registrada en la información publicada por la CGN, actualizada al 31 de julio de 2026, en la cual ESSMAR E.S.P. figura con ID de entidad CGN 237347001 y NIT 800181106-1.

De acuerdo con la información reportada, ESSMAR E.S.P. está identificada como una empresa industrial y comercial del Estado, de orden distrital, con naturaleza oficial y estado operativo, y desarrolla actividades como prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. En el registro de clasificación del prestador se identifica el Grupo 414, mientras que en la información asociada al formulario de clasificación se señala como clasificación de Grupo NIIF: Resolución 414 y tipo de reporte: individual.

Asimismo, el registro de la CGN señala que la entidad se encuentra sujeta al Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público, establecido mediante la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones. En consecuencia, la preparación, presentación y revelación de su información financiera debe efectuarse de conformidad con las disposiciones que integran dicho marco normativo y con los procedimientos, catálogos y demás instrumentos de información financiera aplicables a las entidades clasificadas en este grupo.

Adicionalmente, en la información consultada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), ESSMAR E.S.P. registra como clasificación del prestador NIF-A-0015, asociada a la Resolución SSPD 2016130013475 de 2016.

#### Imagen 2. Reporte CGN de Entidades sujetas a Resolución 414 de 2014

| <br><b>CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b><br><small>Cuentas Claras, Estado Transparente</small>                                           |                |            |                                      |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------------------------------|-------------|
| EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO<br>SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES<br>Actualizado a 31 de julio de 2026 |                |            |                                      |             |
| En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES                                                                                                                             |                |            |                                      |             |
| No.                                                                                                                                                                                                                           | ID ENTIDAD CGN | NIT        | ENTIDAD                              | Ámbito SIIN |
| 996                                                                                                                                                                                                                           | 237347001      | 8001811061 | E. S. P. del Distrito de Santa Marta | No          |

Fuente: CGN - <https://www.contaduria.gov.co>, Entidades de la Resolución 414 de 2014

**Imagen 3. Reporte SUI Formulario NIF A 0014**

| ID   | NOMBRE EMPRESA                                                   | NIT       | FECHA DE INICIO DE OPERACIÓN | CLASE NATURALEZA | ORDEN NATURALEZA | TIPO PRESTADOR                            | ESTADO    | Acueducto | Alcantarillado | CLASIFICACIÓN PRESTADOR R OFICIAL: Grupo | CLASIFICACIÓN PRESTADOR OFICIAL: Denominación formulario y Numero Resolución SSPD | CLASIFICACIÓN PRESTADOR OFICIAL: Resolución |
|------|------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|------------------|------------------|-------------------------------------------|-----------|-----------|----------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1107 | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. | 800181106 | 1992-11-24 00:00:00          | OFICIAL          | DISTRITAL        | EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO | OPERATIVA | X         | X              | 414                                      | NIF-A-0015                                                                        | Resolución SSPD 2016130013475 de 2016       |

Fuente: Consulta SUI realizada en agosto del 2026

**Imagen 4. Reporte SUI Formulario NIF A 0014**

| Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ASEO DEL DISTRITO DE SANTA MARTA<br>Formulario: Formulario Unico de Clasificación<br>Fecha Radicación: 2020-02-25 12:39:49.0<br>Usuario: ESPASANTAMARTA, ESPASANTAMARTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               | NIT: (company.nit)<br>No Radicado: 202002252019174683<br>Servicio: Gobierno NIF<br>No Formulario: 5174683 |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------------|--|--|--|-------------------|---------------------------------------------------------------|--|--|------------|---------------|--|--|----------|-------------|--|--|---------------------------------|----------------|--|--|----------------------|------------|--|--|--------------------------|----|--|--|---------|--|--|--|---------------------------------------|--|--|--|---------|--------|--------|-----------|--------------------------|------------------------------|------------------------|----|---------------------|----|------------------------|----|---------------|--------------------|----------------------------|------------|
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>DATA1</th> <th>DATA2</th> <th>DATA3</th> <th>DATA4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. .... INFORMACION GENERAL .....</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b. Razón Social :</td> <td>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESP</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c. SIGLA :</td> <td>ESSMAR E.S.P.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>d. NIT :</td> <td>800181106-1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>e. Clasificación de Grupo NIF :</td> <td>Resolución 414</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>g. Tipo de Reporte :</td> <td>Individual</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>h. Adopción Anticipada :</td> <td>NO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>k. ....</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>l. .... INFORMACION DE CONTACTO .....</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>m. ....</td> <td>NOMBRE</td> <td>E-MAIL</td> <td>TELEFONOS</td> </tr> <tr> <td>n. Representante Legal :</td> <td>CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO</td> <td>gerencia@essmar.gov.co</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>o. Revisor Fiscal :</td> <td>NA</td> <td>GERENCIA@ESSMAR.GOV.CO</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>p. Contador :</td> <td>CHRISTIAN CORONADO</td> <td>CONTABILIDAD@ESSMAR.GOV.CO</td> <td>3103831586</td> </tr> </tbody> </table> |                                                               |                                                                                                           |            | DATA1 | DATA2 | DATA3 | DATA4 | a. .... INFORMACION GENERAL ..... |  |  |  | b. Razón Social : | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESP |  |  | c. SIGLA : | ESSMAR E.S.P. |  |  | d. NIT : | 800181106-1 |  |  | e. Clasificación de Grupo NIF : | Resolución 414 |  |  | g. Tipo de Reporte : | Individual |  |  | h. Adopción Anticipada : | NO |  |  | k. .... |  |  |  | l. .... INFORMACION DE CONTACTO ..... |  |  |  | m. .... | NOMBRE | E-MAIL | TELEFONOS | n. Representante Legal : | CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO | gerencia@essmar.gov.co | NO | o. Revisor Fiscal : | NA | GERENCIA@ESSMAR.GOV.CO | NA | p. Contador : | CHRISTIAN CORONADO | CONTABILIDAD@ESSMAR.GOV.CO | 3103831586 |
| DATA1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DATA2                                                         | DATA3                                                                                                     | DATA4      |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| a. .... INFORMACION GENERAL .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| b. Razón Social :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESP |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| c. SIGLA :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ESSMAR E.S.P.                                                 |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| d. NIT :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 800181106-1                                                   |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| e. Clasificación de Grupo NIF :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Resolución 414                                                |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| g. Tipo de Reporte :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Individual                                                    |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| h. Adopción Anticipada :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NO                                                            |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| k. ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                               |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| l. .... INFORMACION DE CONTACTO .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                               |                                                                                                           |            |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| m. ....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NOMBRE                                                        | E-MAIL                                                                                                    | TELEFONOS  |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| n. Representante Legal :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO                                  | gerencia@essmar.gov.co                                                                                    | NO         |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| o. Revisor Fiscal :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NA                                                            | GERENCIA@ESSMAR.GOV.CO                                                                                    | NA         |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |
| p. Contador :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | CHRISTIAN CORONADO                                            | CONTABILIDAD@ESSMAR.GOV.CO                                                                                | 3103831586 |       |       |       |       |                                   |  |  |  |                   |                                                               |  |  |            |               |  |  |          |             |  |  |                                 |                |  |  |                      |            |  |  |                          |    |  |  |         |  |  |  |                                       |  |  |  |         |        |        |           |                          |                              |                        |    |                     |    |                        |    |               |                    |                            |            |

Fuente: Consulta SUI realizada en agosto del 2026

### 5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Con base en la confrontación del Manual de Políticas y Prácticas Contables CT-M01, Versión 01 con los Estados Financieros individuales y los dictámenes del Contralor delegado, se define la siguiente matriz técnica de cumplimiento:

**Tabla 13. Análisis de la Aplicación del marco normativo – NIF**

| CONCEPTO DE POLÍTICA / NORMA   | SOPORTE EN MANUAL CT-M01 | CRITERIO DE MEDICIÓN Y AJUSTE EXIGIDO                                                                                                     | ESTADO DE CUMPLIMIENTO | DESVIACIÓN TÉCNICA / JUSTIFICACIÓN FÍSICA (CON CIFRAS TOTALES)                                                                                                                                            |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Efectivo y Equivalentes</b> | Sección 5.1.2<br>Pág. 5  | Reconocimiento inicial por valor de transacción. Clasificar como Efectivo Restringido recursos con embargos o limitaciones contractuales. | CUMPLE                 | Se reconocen cuentas bancarias por \$17.751.278.870,89 COP (mayo de 2026). Se revela de forma técnica la existencia de medidas cautelares de embargo decretadas por CORPAMAG por \$737.000.000,00 COP que |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                      |                              |                                                                                                                                                              |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                              |                                                                                                                                                              |                              | restringen el saldo disponible de las cuentas recaudadoras del BBVA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cuentas por Cobrar (Deudores)</b> | Sección 5.1.3<br>Pág. 6-8    | Medición posterior a costo amortizado menos provisiones por pérdida crediticia esperada (Deterioro). Provisión individual por uso, estrato y edades.         | NO CUMPLE<br>SUSTANCIALMENTE | Inexistencia de depuración de cartera real: Se reconocen cuentas por cobrar sin derecho real de exigibilidad por desactualización de propietarios, doble facturación y predios demolidos. El deterioro acumulado es de - \$63.420.086.822,35 COP (mayo de 2026), lo que representa el 53,23% de la cartera de acueducto y alcantarillado, distorsionando el activo corriente. |
| <b>Inventarios</b>                   | Sección 5.1.4<br>Pág. 11-12  | Sistema de inventario permanente valorado bajo el método de costo promedio. Ajustar al menor valor entre el costo y el valor neto de realización/reposición. | CUMPLE                       | Se registra material operativo de acueducto y administración por \$3.188.366.000,00 COP (diciembre de 2025). Se implementan tomas físicas de inventario periódicas aleatorias y anuales para la conciliación de diferencias con la contabilidad.                                                                                                                              |
| <b>Propiedades, Planta y Equipo</b>  | Sección 5.1.5<br>Pág. 13-18  | Medición posterior al costo menos depreciación y deterioro acumulados. Evaluar indicios de deterioro u obsolescencia física y tecnológica de forma anual.    | NO CUMPLE<br>SUSTANCIALMENTE | Omisión del análisis de deterioro de red: Los activos operativos e infraestructura se registran a costo histórico menos depreciación acumulada sin realizar estudios técnicos de deterioro de la red en campo. El valor de PPE neto al cierre de 2025 es de \$22.302.597.000,00 COP.                                                                                          |
| <b>Préstamos por Pagar</b>           | Sección 5.1.10<br>Pág. 23-24 | Medición posterior al valor de transacción, actualizando los contratos de mutuo con el IPC y registrando comisiones directamente en el gasto.                | CUMPLE                       | Se registran préstamos acumulados por \$25.496.016.000,00 COP. Los contratos de mutuo con el Fondo Empresarial se indexan por IPC acumulando una deuda de \$10.467.704.510,00 COP, revelando de forma precisa los vencimientos.                                                                                                                                               |

|                                      |                              |                                                                                                                                                                  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pasivos Estimados (Litigios)</b>  | Sección 5.1.17<br>Pág. 31-34 | Reconocer pasivos por demandas cuando la probabilidad de fallo adverso sea superior al 51% y su costo pueda medirse de forma fiable.                             | CUMPLE             | Se registran provisiones de pasivos estimados por \$3.299.759.000,00 COP al corte de marzo de 2026, amparando de forma sistemática un consolidado de 93 demandas y litigios judiciales activos.                                                 |
| <b>Pasivos Diferidos (Inversión)</b> | Sección Pág. 29              | Los recursos recaudados vía tarifa destinados a inversiones futuras del POIR se reconocen como pasivos diferidos hasta la ejecución de la obra.                  | CUMPLE FORMALMENTE | Se registran pasivos diferidos por tarifas CMI-POIR recaudadas por valor de \$994.319.000,00 COP a marzo de 2026. No obstante, existe un riesgo contingente por inejecución de obras estimado en \$60.679.000,00 COP en devolución de recursos. |
| <b>Beneficios a Empleados</b>        | Sección Pág. 25-26           | Causar las prestaciones sociales y laborales bajo el principio de devengo de forma mensual independientemente de la fecha de pago.                               | CUMPLE             | Se causan mensualmente obligaciones laborales y beneficios contractuales convencionales de los trabajadores de planta, reportando un pasivo acumulado de \$6.048.940.000,00 COP a diciembre de 2025.                                            |
| <b>Ingresos y Gastos</b>             | Secciones 5.1.13 y 6         | Los ingresos y gastos se reconocen bajo devengo, midiendo ingresos a valor razonable de la contraprestación y gastos conforme se deprecian o deterioran activos. | CUMPLE             | Se reportan ingresos operacionales por \$124.951.385.000,00 COP en 2025. Se registran gastos de administración y depreciación, incluyendo el gasto extraordinario de deterioro de Propiedad, Planta y Equipo por \$21.209.621.000,00            |

Fuente: Elaboración propia basada en la comparación del Manual CT-M01, las revelaciones de las notas contables individuales (2024-2025) y los dictámenes anuales del Contralor de ESSMAR E.S.P.

El análisis integral del cumplimiento del Marco Normativo Contable Obligatorio permite concluir que los Estados Financieros de ESSMAR E.S.P. correspondientes a las vigencias 2024 y 2025 no presentan razonablemente, en sus aspectos materiales, la situación financiera del prestador intervenido.

A pesar de que la empresa cumple de forma adecuada con el diseño e implementación de su Manual de Políticas (CT-M01, Versión 01) y cuenta con una Oficina de Control Interno que realiza seguimientos sistemáticos y conciliaciones de partidas específicas (como los depósitos bancarios pendientes por identificar), la operatividad real en el registro de activos y deudores presenta debilidades materiales y generalizadas:

Incertidumbre en la Base de Activos Operativos (PPE): Al registrar la infraestructura de acueducto y alcantarillado a costo histórico sin realizar valoraciones de deterioro o inventarios de activos conciliados, se desconoce el valor presente neto real de los recursos

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

productivos, afectando de forma directa la validez del cálculo de la depreciación anual (de \$3.177.891.000 en 2025) y la base de activos que sustenta la estructura de tarifas cobradas a la ciudadanía.

**Inconsistencia Material en Cuentas de Deudores (Cartera):** Al facturar a usuarios inexistentes, predios baldíos, lotes demolidos o con propietarios desactualizados, se mantiene un saldo artificial en libros de deudores, obligando a registrar un deterioro acumulado de \$57.515.099.351,70 (dic-2025) y de \$62.060.344.760,90 (abr-2026), lo que significa que el 53,23% del activo comercial está calificado como pérdida. Al no reflejar derechos de cobro reales, se distorsionan los indicadores financieros de liquidez, solvencia y capital de trabajo de la empresa.

En consecuencia, los indicadores financieros calculados sobre estos balances presentarán distorsiones significativas con respecto a la realidad del vigilado, toda vez que se fundamentan en un activo corriente (cartera) de imposible recaudo físico y en un activo no corriente (Propiedad, Planta y Equipo) desactualizado, lo que impide asegurar la veracidad de la situación patrimonial y de caja independiente de la ESSMAR E.S.P.

### 5.3.3 Análisis del Estado de Situación Financiera

La información analizada corresponde a los estados financieros firmados suministrados al momento de la visita. Una vez cotejada dicha información con los datos registrados en el Sistema Único de Información (SUI), se identificaron diferencias en su presentación y en las cifras reportadas frente a las reconocidas en la taxonomía XBRL certificada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Lo anterior evidencia inconsistencias entre la información financiera suministrada y la información certificada en el SUI, por lo que se presenta un incumplimiento de las condiciones de calidad y consistencia establecidas para el reporte de información financiera al SUI.

#### 5.3.3.1 Efectivo y Equivalentes al Efectivo

**Criterio de Reconocimiento y Medición:** Se reconoce inicialmente por el valor de la transacción del efectivo o su equivalente. En caso de restricciones legales o económicas, se clasifica como Efectivo de Uso Restringido y se revela en notas.

**Situación Operativa y Trazabilidad:** Al cierre de la vigencia 2025, la cuenta de efectivo consolidó un saldo de \$22.481.019.159. Para el corte del 31 de mayo de 2026, la cuenta experimentó una disminución del 21,04%, situándose en \$17.751.278.870,89 (una reducción neta de \$4.729.740.288,11. Lo que refleja la atención de pasivos operativos corrientes.

**Restricciones de Uso (Embargos):** Al primer semestre de 2026, la empresa enfrenta una medida cautelar de embargo decretada por CORPAMAG sobre sus cuentas recaudadoras del Banco BBVA por un valor de \$737.000.000, lo que reduce la disponibilidad de caja

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

corriente a cero (\$0) en las cuentas de dicha entidad bancaria (con un saldo remanente de solo \$3.696.170 en su cuenta corriente principal). Esta situación configura una restricción material que limita el uso del recurso para el giro operativo ordinario.

#### 5.3.3.1.1 Cuentas por Cobrar (Deudores y Cartera Comercial)

**Criterio de Reconocimiento y Medición:** Registra los derechos adquiridos en desarrollo de su actividad de los que se espera un flujo financiero futuro determinable. La medición posterior se realiza al costo amortizado menos disminuciones por deterioro. La política prevé un deterioro individual por uso, estrato y antigüedad, aplicando un factor del 33,33% anual (2,77% mensual) sobre saldos vencidos mayores a 360 días.

**Situación Operativa y Desviación Técnica:** El dictamen del Contralor (con funciones de Revisor Fiscal) emitió una Opinión con Salvedad consecutiva en 2024 y 2025 debido a que la empresa no cuenta con una depuración real de su cartera comercial. El módulo de facturación comercial emite cobros sobre predios inexistentes, lotes baldíos, inmuebles demolidos o con desactualización de propietarios. Al reconocer cuentas por cobrar que carecen de derechos exigibles legalmente, la empresa sobreestima su activo y su liquidez, lo que vulnera el principio de representación fiel de la Resolución 414 de 2014.

Trazabilidad de Cuentas (Corte a Mayo de 2026):

- *Cartera Comercial Bruta de Servicios (Acueducto y Alcantarillado):* Ascendió a \$130.640.911.841,59 a mayo de 2026 frente a \$118.991.538.386,23 en diciembre de 2025 (un incremento bruto de \$11.649.373.455,36).
- *Deterioro de Cartera Acumulado:* Se elevó a -\$63.420.086.822,35 a mayo de 2026 frente a -\$57.515.099.351,70 al cierre de 2025 (gasto por deterioro adicional de \$5.904.987.470,65 causados en los primeros cinco meses de 2026).
- *Soporte de Pérdidas:* Al corte del 30 de abril de 2026, la provisión por deterioro acumulada de \$62.060.344.760,90 sobre una cartera de acueducto y alcantarillado de \$116.586.959.354,71 demostró matemáticamente que el 53,23% de la cartera está calificada como pérdida de difícil recaudo.
- *Subsidios Distritales en Mora:* Al corte de mayo de 2026, el Distrito de Santa Marta adeuda un consolidado de deudas históricas radicadas y aprobadas por valor de \$3.583.144.350 (correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025, más febrero de 2026), lo que ejerce presión directa sobre el capital de trabajo de la empresa.

#### 5.3.3.1.2 Propiedades, Planta y Equipo (PPE)

**Criterio de Reconocimiento y Medición:** Comprende activos tangibles de uso operativo por más de un periodo contable. La medición posterior se realiza al costo menos depreciación y deterioro acumulados.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Situación Operativa y Desviación Técnica: El revisor fiscal determinó que los saldos de Propiedad, Planta y Equipo se registran contablemente a costo histórico menos depreciaciones, omitiendo la realización de valoraciones técnicas de obsolescencia o deterioro físico sobre la infraestructura de acueducto y alcantarillado, vulnerando el manual de políticas y el marco de convergencia de la Resolución 414 de 2014. Al no establecer el valor real actual de activos desgastados, se genera incertidumbre sobre la base de activos que soporta el cálculo de las tarifas cobradas a los usuarios.

Trazabilidad de Cuentas (Corte a Marzo de 2026):

- *Pérdida por Deterioro Extraordinario (Vigencia 2025):* Debido al desmonte y retiro de la concesión de Alumbrado Público por orden de la Alcaldía Distrital, se debieron dar de baja activos del balance que sumaban \$25.999.284.000, lo que generó un gasto extraordinario por deterioro de activos fijos de \$21.209.621.000 registrado en el estado de resultados de 2025.
- *Valor de la PPE Neta:* Al corte de marzo de 2026, la Propiedad, Planta y Equipo neta se redujo a un saldo consolidado de \$22.075.955.000 (frente a \$22.302.597.000 en diciembre de 2025 y un saldo bruto inicial pre-retiro en 2024 de \$44.414.144.000).

#### 5.3.3.1.3 Inventarios

Criterio de Reconocimiento y Medición: Comprende materiales y suministros valorados mediante el método de costo promedio ponderado bajo el sistema de inventario permanente. La medición posterior exige ajustar al menor valor entre el costo y el valor neto de realización/reposición, afectando el estado de resultados en caso de deterioro.

Trazabilidad de Cuentas - Cierre 2025: Registró un saldo de \$3.188.366.000 (representado por elementos de acueducto por \$2.524.592.000, y otros materiales por \$663.774.000), lo que significó un incremento de \$779.341.000 frente a la vigencia anterior, cumpliendo con los procesos periódicos de toma física de inventario.

#### 5.3.3.2 Pasivos

##### 5.3.3.2.1 Préstamos por Pagar (Obligaciones con el Fondo Empresarial y Banca Comercial)

Criterio de Medición: Se miden inicialmente por el valor acordado en los documentos de soporte contractual, actualizando las obligaciones del Fondo Empresarial mediante la indexación acumulada del IPC, registrando comisiones directamente en el gasto financiero.

Trazabilidad de Cuentas (Vigencia 2026):

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

- *Pasivos por Contratos de Mutuo con el Fondo Empresarial (SSPD):* La ESSMAR E.S.P. adeuda un saldo de \$10.467.704.510, compuesto por \$5.653.715.560 de capital inicial de fomento y \$4.813.988.951 liquidados por indexación de IPC:
  - Contrato de Mutuo 190 (Déficit): \$2.460.707.148 (\$1.628.400.000 en capital y \$832.307.149 en IPC).
  - Contrato de Mutuo 191 (Fase Cero): \$6.622.462.633 (\$3.280.500.000 en capital y \$3.341.962.633 en IPC).
  - Contrato de Mutuo 197 (Uniantioquia): \$888.346.813 (\$744.815.560 en capital y \$143.531.253 en IPC).
  - Contrato de Mutuo 214 (EBAR Norte): \$496.187.916 en capital (causación de IPC en curso).
- *Pasivos de Financiamiento de Largo Plazo (Pre-toma con Garantía Distrital):* Registran un saldo consolidado sin variación de \$14.648.404.000, desglosados en obligaciones con el Banco de Bogotá (\$527.773.000), Alcaldía Distrital - Banco de Bogotá (\$6.444.444.000), Alcaldía Distrital - Banco BBVA (\$6.416.667.000) y Findeter (\$1.259.520.000).

#### 5.3.3.2.2 Cuentas por Clasificar (Recaudos Pendientes por Identificar)

Desviación de Control Financiero: Registra los dineros ingresados a las cuentas bancarias de la empresa que carecen de identificación de su nexa comercial o facturación del suscriptor. Al cierre de 2025, el saldo acumulado fue de \$3.045.187.810. Durante el primer semestre de 2026, las conciliaciones bancarias redujeron esta partida hasta un saldo neto de \$2.551.841.100 (con una depuración y reclasificación efectiva de \$310.270.675 en el bimestre marzo-abril de 2026).

#### 5.3.3.2.3 Pasivos Estimados (Litigios y Demandas)

Criterio de Medición: Se provisionan litigios cuya probabilidad de pérdida es superior al 51%. El saldo cerrado a diciembre de 2025 fue de \$3.334.158.000. Al corte de marzo de 2026, la cuenta reporta \$3.299.759.000 (por efecto de un pago de sentencia de \$34.399.000), amparando un total de 93 demandas y procesos judiciales activos.

#### 5.3.3.2.4 Pasivos Diferidos e Inversión POIR (Riesgo Regulatorio)

Ingresos Recibidos por Anticipado CMI-POIR: La cuenta del pasivo diferido que ampara el recaudo por tarifa del Componente Medio de Inversión (CMI) reporta un saldo de \$994.319.000 a marzo de 2026 frente a \$618.818.000 en diciembre de 2025.

El Riesgo de Inversión: Los informes enfatizan que, debido al retraso e inejecución acumulada de los proyectos obligatorios del Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR)

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

para los años tarifarios 3, 4 y 5, existe un pasivo potencial estimado de \$60.679.000.000 que la empresa podría verse obligada a devolver tarifariamente a los usuarios por incumplimiento regulatorio.

### 5.3.3.3 Patrimonio

El patrimonio neto cerró en \$7.378.071.000, al corte de diciembre de 2025, registrando una reducción del 46,65% con respecto al saldo de la vigencia 2024 de \$13.829.148.000. Esta fuerte variación negativa obedece al impacto del retiro y baja del balance de los activos fijos de la red de Alumbrado Público que operaba la empresa.

El excedente del ejercicio arrojó saldo positivo de \$397.426.000 para la vigencia 2025 (frente a \$169.409.000 en la vigencia 2024), mostrando una tendencia favorable de recuperación del resultado.

### 5.3.4 Estado de Resultados

#### 5.3.4.1 Ingresos, Costos de Venta y Gastos

##### 5.3.4.1.1 Ingresos Operacionales (Actividades Ordinarias)

Los ingresos por transacciones con contraprestación sumaron \$124.951.385.000, al cierre de 2025. La venta de servicios públicos facturada ascendió a \$115.982.672.000, distribuidos en:

- *Servicio de Acueducto:* \$54.375.292.000.
- *Servicio de Alcantarillado:* \$38.747.835.000.
- *Servicio de Aseo (Concesión):* \$14.895.064.000.
- *Servicio de Energía (Alumbrado de vigencia previa):* Se redujo de \$34.115.577.000 en 2024 a \$9.270.580.000 en 2025 por la devolución de la operación de alumbrado público a la Alcaldía.

##### 5.3.4.1.2 Costo de Ventas

El costo total de la prestación de servicios sumó \$60.660.739.000 en 2025 (frente a \$87.393.953.000 en 2024). Las subcuentas registran el costo directo de acueducto en \$28.380.202.000 y el costo de alcantarillado en \$23.304.596.000.

##### 5.3.4.1.3 Gastos del Ejercicio (Deterioro, Depreciación e Inconsistencias de Registro)

- El gasto total acumulado en la vigencia 2025 alcanzó \$63.868.990.000. El rubro de deterioro y depreciaciones sumó \$28.649.856.000, impactado por el reconocimiento

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

del deterioro de la Propiedad, Planta y Equipo por \$21.209.621.000, y de la cartera comercial por \$3.580.603.000.

### 5.3.5 Indicadores financieros

**Tabla 14. Análisis horizontal y vertical del Estado de Situación Financiera vigencia 2025-2024 (valor más cercano al millar)**

| Cuenta Contable                                | Saldo a dic. 31 de 2024   | P.V. 2024 (%)  | Saldo a dic. 31 de 2025   | P.V. 2025 (%) | Variación Absoluta        | Variación Horiz. (%) |
|------------------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------------------|----------------------|
| <b>ACTIVOS</b>                                 |                           |                |                           |               |                           |                      |
| <b>Activos Corrientes</b>                      |                           |                |                           |               |                           |                      |
| Efectivo y equivalente al efectivo (Nota 5)    | \$ 14.517.057.000         | 7,52%          | \$ 22.475.709.000         | 16,95%        | \$ 7.958.652.000          | 54,82%               |
| Inversión en instrumentos y derivados (Nota 6) | \$ 13.555.000             | 0,01%          | \$ 17.543.000             | 0,01%         | \$ 3.988.000              | 29,42%               |
| Cuentas por Cobrar corrientes (Nota 7)         | \$ 59.817.163.000         | 31,00%         | \$ 61.927.591.000         | 46,71%        | \$ 2.110.428.000          | 3,53%                |
| Inventarios corrientes (Nota 9)                | \$ 2.409.025.000          | 1,25%          | \$ 3.188.366.000          | 2,40%         | \$ 779.341.000            | 32,35%               |
| Otros activos corrientes (Nota 4)              | \$ 67.788.730.000         | 35,13%         | \$ 9.911.656.000          | 7,48%         | \$ -57.877.074.000        | -85,38%              |
| <b>Total Activos Corrientes</b>                | <b>\$ 144.545.530.000</b> | <b>74,91%</b>  | <b>\$ 97.520.865.000</b>  | <b>73,56%</b> | <b>\$ -47.024.665.000</b> | <b>-32,53%</b>       |
| <b>Activos No Corrientes</b>                   |                           |                |                           |               |                           |                      |
| Cuentas por cobrar largo plazo (Nota 7)        | \$ 4.006.662.000          | 2,08%          | \$ 12.751.728.000         | 9,62%         | \$ 8.745.066.000          | 218,26%              |
| Propiedades, Planta y Equipo netas (Nota 10)   | \$ 44.414.144.000         | 23,02%         | \$ 22.302.597.000         | 16,82%        | \$ -22.111.547.000        | -49,78%              |
| <b>Total Activos No Corrientes</b>             | <b>\$ 48.420.806.000</b>  | <b>25,09%</b>  | <b>\$ 35.054.325.000</b>  | <b>26,44%</b> | <b>\$ -13.366.481.000</b> | <b>-27,60%</b>       |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                           | <b>\$ 192.966.336.000</b> | <b>100,00%</b> | <b>\$ 132.575.190.000</b> |               | <b>\$ -60.391.146.000</b> | <b>-31,30%</b>       |
| <b>PASIVOS</b>                                 |                           |                |                           |               |                           |                      |
| <b>Pasivos Corrientes</b>                      |                           |                |                           |               |                           |                      |
| Préstamos por pagar de corto plazo (Nota 21)   | \$ 2.876.400.000          | 1,60%          | \$ 0                      | 0,00%         | \$ -2.876.400.000         | -100,00%             |
| Cuentas por pagar corrientes (Nota 22)         | \$ 33.113.243.000         | 18,38%         | \$ 28.239.929.000         | 22,56%        | \$ -4.873.314.000         | -14,72%              |
| Beneficios a empleados corrientes (Nota 23)    | \$ 5.251.925.000          | 2,91%          | \$ 6.048.940.000          | 4,83%         | \$ 797.015.000            | 15,18%               |
| <b>Total Pasivos Corrientes</b>                | <b>\$ 41.241.568.000</b>  | <b>22,89%</b>  | <b>\$ 34.288.869.000</b>  | <b>27,39%</b> | <b>\$ -6.952.699.000</b>  | <b>-16,86%</b>       |

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                      |                    |         |                    |        |                    |         |
|------------------------------------------------------|--------------------|---------|--------------------|--------|--------------------|---------|
|                                                      | 00                 |         | 00                 |        | 00                 |         |
| <b>Pasivos No Corrientes</b>                         |                    |         |                    |        |                    |         |
| <b>Préstamos por pagar de largo plazo (Nota 21)</b>  | \$ 10.847.612.000  | 6,02%   | \$ 10.847.612.000  | 8,66%  | \$ 0               | 0,00%   |
| <b>Pasivo Pretoma de largo plazo (Nota 22)</b>       | \$ 73.740.658.000  | 40,93%  | \$ 73.740.658.000  | 58,90% | \$ 0               | 0,00%   |
| <b>Recaudos por clasificar en bancos (Nota 22.1)</b> | \$ 2.443.737.000   | 1,36%   | \$ 3.045.187.000   | 2,43%  | \$ 601.450.000     | 24,61%  |
| <b>Cuentas por pagar no facturadas (Nota 22)</b>     | \$ 2.503.805.000   | 1,39%   | \$ 2.367.003.000   | 1,89%  | -\$ 136.802.000    | -5,46%  |
| <b>Provisiones de litigios y demandas (Nota 12)</b>  | \$ 3.240.016.000   | 1,80%   | \$ 3.334.158.000   | 2,66%  | \$ 94.142.000      | 2,91%   |
| <b>Pasivos diferidos - CMI / POIR (Nota 13)</b>      | \$ 48.159.929.000  | 26,73%  | \$ 618.818.000     | 0,49%  | -\$ 47.541.111.000 | -98,71% |
| <b>Total Pasivos No Corrientes</b>                   | \$ 138.935.757.000 | 77,11%  | \$ 90.953.436.000  | 72,65% | -\$ 47.982.321.000 | -34,54% |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                                 | \$ 180.177.325.000 |         | \$ 125.197.118.000 |        | -\$ 54.980.207.000 | -30,51% |
| <b>PATRIMONIO</b>                                    |                    |         |                    |        |                    |         |
| <b>Capital fiscal (Nota 26)</b>                      | \$ 6.350.216.000   | 45,92%  | \$ 6.350.216.000   | 4,79%  | \$ 0               | 0,00%   |
| <b>Resultados de ejercicios anteriores (Nota 26)</b> | \$ 7.309.522.000   | 52,86%  | \$ 630.429.000     | 0,48%  | -\$ 6.679.093.000  | -91,38% |
| <b>Excedente neto del ejercicio (Nota 26)</b>        | \$ 169.409.000     | 1,23%   | \$ 397.426.000     | 0,30%  | \$ 228.017.000     | 134,59% |
| <b>TOTAL PATRIMONIO</b>                              | \$ 13.829.148.000  | 100,00% | \$ 7.378.071.000   | 5,57%  | -\$ 6.451.077.000  | -46,65% |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                     | \$ 194.006.473.000 |         | \$ 132.575.189.000 |        | -\$ 61.431.284.000 | -31,66% |

Fuente: Elaboración propia basada en las cifras de los Estados Financieros individuales auditados de la vigencia 2025 y sus correspondientes notas explicativas (Nota 5 a Note 31).

A continuación, se desglosa el análisis técnico de las variaciones estructurales basadas en las Notas a los Estados Financieros Comparativos de las Vigencias 2024 y 2025 y sus correspondientes soportes del balance.

#### Otros Activos Corrientes (Disminución del -85,38% / -\$57.877.074.000)

- Análisis Horizontal: Esta cuenta registró una caída drástica, pasando de \$67.788.730.000 al cierre de 2024 a \$9.911.656.00 en 2025.
- Análisis Vertical: Su peso porcentual dentro de la estructura del activo total disminuyó significativamente, pasando del 35,13% en la vigencia 2024 a representar únicamente el 7,48% en la vigencia 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 4 y Nota 38): Esta reducción obedece a la

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

liquidación y desincorporación del balance del encargo fiduciario que administraba los recursos del Alumbrado Público en Fiduciaria Bogotá, el cual registraba un saldo restringido de \$59.893.912.785,12. Mediante el Decreto Distrital No. 012 del 08 de enero de 2025, el Distrito de Santa Marta reasumió la prestación directa del servicio no domiciliario de alumbrado público, instalando una mesa de empalme que finalizó el 14 de abril de 2025. Por consiguiente, los recursos líquidos remanentes en fiduciarias fueron devueltos en su totalidad a la cuenta única de la Alcaldía Distrital en el mes de octubre de 2025, reduciendo el activo corriente de la empresa.

#### **Pasivos Diferidos (Disminución del -98,71% / -\$47.541.111.000)**

- Análisis Horizontal: Disminuyeron drásticamente, pasando de \$48.159.929.000 en diciembre de 2024 a \$618.818.000 al cierre de 2025.
- Análisis Vertical: Esta cuenta se redujo del 24,96% de participación en los pasivos y patrimonio totales en 2024 al 0,47% en la vigencia 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 13 / Nota 2.9): Esta variación representa la contrapartida del retiro del servicio de Alumbrado Público. Durante la vigencia 2024, la empresa registraba en esta cuenta los saldos recaudados del impuesto de alumbrado público que estaban destinados por ley a la inversión, expansión y modernización de la infraestructura LED. Al entregarse formalmente el servicio al ente territorial, dichos pasivos diferidos acumulados de alumbrado público fueron debidamente restituidos a la Alcaldía Distrital en el mes de octubre de 2025. El saldo remanente registrado a diciembre de 2025 por \$618.818.000 corresponde exclusivamente al recaudo tarifario del Componente Medio de Inversión (CMI) para los sistemas de acueducto y alcantarillado, los cuales se amortizarán una vez se ejecuten las obras físicas del POIR.

#### **Propiedades, Planta y Equipo (Disminución del -49,78% / -\$22.111.547.000)**

- Análisis Horizontal: Se redujo casi a la mitad, pasando de un valor neto en libros de \$44.414.144.000 en 2024 a \$22.302.597.000 en 2025.
- Análisis Vertical: Disminuyó su peso sobre la estructura de activos del 23,02% en 2024 al 16,82% en 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 10): El descenso se atribuye directamente al retiro físico y a la entrega de la infraestructura que conformaba la Unidad de Alumbrado Público a la administración distrital, cuyos activos brutos registrados en el balance ascendían a \$25.999.284.000. Este desmonte de activos provocó el reconocimiento contable obligatorio de un gasto extraordinario por deterioro de Propiedad, Planta y Equipo por valor de \$21.209.621.000 en el estado de resultados de 2025.

#### **Cuentas por Cobrar No Corrientes a Largo Plazo (Incremento del 218,26% / +\$8.745.066.000)**

- Análisis Horizontal: Pasaron de un saldo de \$4.006.662.000 en 2024 a un monto final de \$12.751.728.000 en 2025.

- Análisis Vertical: Su peso porcentual dentro del total de activos de la empresa subió de representar el 2,08% en 2024 al 9,62% en la vigencia 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 7): Este incremento corresponde a la reclasificación de la cartera de Alumbrado Público inactiva que asciende a \$8.745.065.825,21. Debido a la imposibilidad de recaudo corriente directo y de acuerdo con el Comité de Sostenibilidad Contable, estos saldos de deudores morosos de alumbrado fueron segregados de la cartera corriente y trasladados a largo plazo para evaluar su castigo, provisionándose de manera paritaria en el deterioro.

**Excedentes Acumulados de Ejercicios Anteriores (Disminución del -91,38% / - \$6.679.093.000)**

- Análisis Horizontal: Pasó de un saldo positivo de \$7.309.522.000 en la vigencia 2024 a registrar un saldo de \$630.429.000 en 2025.
- Análisis Vertical: Su peso porcentual cayó drásticamente, pasando del 3,79% de los pasivos y patrimonio totales en 2024 al 0,48% en la vigencia 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 26): Esta variación patrimonial negativa no se originó en pérdidas de la operación ordinaria, sino en los ajustes contables y el traslado de saldos acumulados de la Unidad de Alumbrado Público que fueron debitados directamente del patrimonio acumulado de la ESSMAR E.S.P. para materializar la entrega e inventario de pasivos y activos devueltos al Distrito de Santa Marta.

**Tabla 15. Estado de Resultados de la Vigencia 2025-2024 (valor más cercano al millar)**

| ESTADO DE RESULTADOS                           | Saldo a dic. 31 de 2024  | P.V. 2024 (%) | Saldo a dic. 31 de 2025  | P.V. 2025 (%) | Variación Absoluta        | Variación Horiz. (%) |
|------------------------------------------------|--------------------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------------------|----------------------|
| Ingresos de Contraprestación (Nota 29)         | \$ 144.681.582.000       |               | \$ 117.288.771.000       |               | <b>-\$ 27.392.811.000</b> | -18,93%              |
| Venta de servicios públicos (Acueducto)        | \$ 56.784.811.000        | 39,25%        | \$ 54.375.292.000        | 46,36%        | <b>-\$ 2.409.519.000</b>  | -4,24%               |
| Venta de servicios públicos (Alcantarillado)   | \$ 40.414.313.000        | 27,93%        | \$ 38.747.835.000        | 33,04%        | <b>-\$ 1.666.478.000</b>  | -4,12%               |
| Venta de servicios públicos (Aseo)             | \$ 13.366.881.000        | 9,24%         | \$ 14.895.064.000        | 12,70%        | \$ 1.528.183.000          | 11,43%               |
| Servicio de Energía (Alumbrado)                | \$ 34.115.577.000        | 23,58%        | \$ 9.270.580.000         | 7,90%         | <b>-\$ 24.844.997.000</b> | -72,83%              |
| Devoluciones, rebajas y descuentos             | <b>-\$ 3.207.359.000</b> | -2,22%        | <b>-\$ 1.306.101.000</b> | -1,11%        | \$ 1.901.258.000          | -59,28%              |
| Ingresos Brutos                                | \$ 141.474.223.000       | 97,78%        | \$ 115.982.670.000       | 98,89%        | <b>-\$ 25.491.553.000</b> | -18,02%              |
| Costo de Ventas (Nota 31)                      | \$ 87.393.953.000        | 60,40%        | \$ 60.684.969.000        | 51,74%        | <b>-\$ 26.708.984.000</b> | -30,56%              |
| UTILIDAD / GANANCIA BRUTA                      | \$ 54.080.270.000        | 37,38%        | \$ 55.297.701.000        | 47,15%        | \$ 1.217.431.000          | 2,25%                |
| Gastos de administración y operación (Nota 30) | \$ 30.507.926.000        | 21,09%        | \$ 34.229.772.000        | 29,18%        | \$ 3.721.846.000          | 12,20%               |
| Deterioro, depreciaciones y provis. (Nota 30)  | \$ 23.703.302.000        | 16,38%        | \$ 28.649.856.000        | 24,43%        | \$ 4.946.554.000          | 20,87%               |
| Excedente o (déficit) Operacional              | <b>-\$ 130.958.000</b>   | -0,09%        | <b>-\$ 7.581.927.000</b> | -6,46%        | <b>-\$ 7.450.969.000</b>  | 5689,59%             |
| Ingreso Financiero (Nota 29)                   | \$ 2.109.674.000         | 1,46%         | \$ 1.609.369.000         | 1,37%         | <b>-\$ 500.305.000</b>    | -23,71%              |
| Gastos Financieros (Nota 30)                   | \$ 2.499.671.000         | 1,73%         | \$ 973.464.000           | 0,83%         | <b>-\$ 1.526.207.000</b>  | -61,06%              |

|                                     |                       |              |                       |              |                       |                |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|----------------|
| Otros Ingreso (Nota 29)             | \$ 753.205.000        | 0,52%        | \$ 7.359.345.000      | 6,27%        | \$ 6.606.140.000      | 877,07%        |
| Otros Gastos (Nota 30)              | \$ 62.841.000         | 0,04%        | \$ 15.899.000         | 0,01%        | <b>-\$ 46.942.000</b> | -74,70%        |
| <b>EXCEDENTE NETO DEL EJERCICIO</b> | <b>\$ 169.409.000</b> | <b>0,12%</b> | <b>\$ 397.424.000</b> | <b>0,34%</b> | <b>\$ 228.015.000</b> | <b>134,59%</b> |

Fuente: Elaboración propia basada en las cifras de los Estados Financieros individuales auditados de la vigencia 2025 y sus correspondientes notas explicativas (Nota 5 a Note 31).

### **Venta de Servicios - Grupo 4.3 (Disminución del -18,02% / -\$25.491.551.000)**

- **Análisis Horizontal:** Los ingresos específicos por concepto de venta de servicios públicos disminuyeron de \$141.474.223.000 en la vigencia 2024 a \$115.982.672.000 en la vigencia 2025. Esto representa una reducción absoluta de -\$25.491.551.000.
- **Explicación por Notas Contables (Nota 29):** Esta variación a la baja se explica fundamentalmente por la entrega de la operación del servicio no domiciliario de Alumbrado Público (Servicio de Energía - Cuenta 4.3.15) al Distrito de Santa Marta. Debido a esta reversión contractual, los ingresos por este concepto pasaron de \$34.115.577.000 en 2024 a únicamente \$9.270.580.000 en 2025 (una contracción del -72,83%, equivalente a -\$24.844.997.000 de diferencia). En contraste, los ingresos de los servicios públicos domiciliarios corrientes mostraron un comportamiento estable, registrando variaciones del -4,24% para acueducto (\$54.375.292.000 en 2025 frente a \$56.784.811.000 en 2024) y del -4,12% para alcantarillado (\$38.747.835.000 en 2025 frente a \$40.414.313.000 en 2024), mientras que el servicio de aseo (Concesión ATESA) incrementó su facturación un 11,43% (\$14.895.064.000 en 2025 frente a \$13.366.881.000 en 2024).

### **Costo de Ventas de la Prestación de Servicios (Disminución del -30,56% / -\$26.708.984.000)**

- **Análisis Horizontal:** Se contrajo significativamente de \$87.393.953.000 en 2024 a \$60.684.969.000 en la vigencia 2025.
- **Análisis Vertical:** Pasó de representar el 60,55% de los ingresos de la empresa en 2024 al 48,57% en 2025, generando una mejora del 11,98% en el margen bruto consolidado de la empresa.
- **Explicación por Notas Contables (Nota 31 / Nota 6.3.90):** Esta disminución de costos operativos se correlaciona con la cesación de las actividades de alumbrado público. La cuenta contable de costo directo para el mantenimiento de luminarias de la red de alumbrado público (bajo el código 6.3.90) disminuyó un 72,52%, bajando de \$32.666.769.000 en 2024 a \$8.975.941.000 en 2025, producto de la paralización de frentes de obra y modernización tras revertirse la competencia de prestación del servicio al ente distrital.

### **Gasto por Deterioro, Depreciaciones y Provisiones (Incremento del 20,87% / +\$4.946.554.000)**

- **Análisis Horizontal:** Se incrementó de un total acumulado de \$23.703.302.000 en 2024 a un monto de \$28.649.856.000 en 2025.

- Análisis Vertical: Representó un incremento en su peso relativo sobre ingresos, pasando del 16,42% en 2024 al 22,93% de la facturación en 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 30 / Nota 5.3): El comportamiento del gasto estuvo influenciado por el reconocimiento extraordinario de la desincorporación de activos de alumbrado, registrándose un gasto de deterioro para la Propiedad, Planta y Equipo por valor de \$21.209.621.000. Este gasto extraordinario compensó la fuerte disminución en el deterioro ordinario de las cuentas por cobrar, el cual pasó de \$20.735.896.000 en 2024 a un gasto neto de \$3.580.603.000 en 2025 debido al saneamiento de deudores y a la recuperación por cobros persuasivos

#### **Excedente del Ejercicio (Incremento del 134,59% / +\$228.017.000)**

- Análisis Horizontal: Registró un aumento positivo, pasando de \$169.409.000 en 2024 a un total de \$397.426.000 en 2025.
- Explicación por Notas Contables (Nota 26): A pesar de la reducción del tamaño del balance de la ESSMAR E.S.P. en un -31,30% (con activos totales que se redujeron en -\$60.391.146.000), el desmonte del servicio de Alumbrado Público liberó a la empresa de los elevados costos operativos de mantenimiento de luminarias de dicha red y de las variaciones imprevistas en la facturación del distribuidor de energía. Esto se tradujo en una estructura de costos más ligera para la operación de los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y la supervisión de aseo, aumentando la utilidad final del periodo

#### **5.3.6 Análisis de indicadores**

Los indicadores fueron calculados con los valores reportados en los Estados Financieros Firmados y aportados por la empresa al momento de la visita, estos presentan diferencias con los aquellos calculas sobre las cifras reconocida en la taxonomía XBRL.

Con base en lo informado por la contralora en su dictamen los estados financieros están pendiente están pendiente de finalizar depuraciones en los activos y pasivos por lo que las cifras allí reconocidas no representan fielmente la situación financiera de la entidad.

##### **5.3.6.1 Indicadores de Liquidez**

**Tabla 16. Indicadores de Liquidez de la Vigencia 2025-2024**

| Indicador             | Fórmula                               | Fórmula con Valores Nominales (2025)   | Valor Indicador (2025) | Fórmula con Valores Nominales (2024)    | Valor Indicador (2024) |
|-----------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------|------------------------|
| 1. Razón Corriente    | Activo Corriente/<br>Pasivo Corriente | \$97.520.865.000/<br>\$34.288.869.000  | <b>2,84</b>            | \$144.545.529.000 /<br>\$41.241.568.000 | <b>3,5</b>             |
| 2. Capital de Trabajo | Activo Corriente -<br>Pasivo          | \$97.520.865.000 -<br>\$34.288.869.000 | \$ 63.231.996.000      | \$144.545.529.000 -<br>\$41.241.568.000 | \$103.303.961.000      |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                            |                                                          |             |                                                          |             |
|-----------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|-------------|
|                 | Corriente                                                  |                                                          |             |                                                          |             |
| 3. Prueba Ácida | (Activo Corriente – Cuentas por Cobrar) / Pasivo Corriente | (\$97.520.865.000 - \$61.927.591.000) / \$34.288.869.000 | <b>1,04</b> | \$144.545.529.000 - \$59.817.163.000) / \$41.241.568.000 | <b>2,05</b> |

Fuente: Elaboración propia basada en las cifras de los Estados Financieros firmados de la vigencia comparativa 2025-2024 de la empresa ESSMAR E.S.P.

**Razón Corriente:** El indicador demuestra que, al cierre de la vigencia 2025, por cada peso de obligación exigible a corto plazo (pasivo corriente), la ESSMAR poseía \$2,84 en recursos convertibles a efectivo dentro de los doce meses siguientes. La caída de 0,66 veces obedece primordialmente al desmonte de la operación del servicio de Alumbrado Público, lo cual redujo la subcuenta de otros activos corrientes en un -85,38% tras restituir los encargos fiduciarios líquidos a la Alcaldía Distrital de Santa Marta.

**Prueba Ácida:** Al excluir la variable de cuentas por cobrar (valorada en \$61.927.591.000 en 2025), los indicadores cuentan con \$1.04 pesos por cada 1 peso de pasivo corriente. Y para la 2024 corresponde a \$2.05 por cada peso de deuda corriente.

#### 5.3.6.2 Indicadores de Actividad

**Tabla 17. Indicadores de actividad de la Vigencia 2025-2024**

| Indicador                         | Fórmula                                 | Fórmula con Valores Nominales (2025)     | Valor Indicador (2025) | Fórmula con Valores Nominales (2024)     | Valor Indicador (2024) |
|-----------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|------------------------|
| <b>1. Rotación de Cartera</b>     | Ventas / Cuentas por Cobrar             | \$115.982.672.000 / \$61.927.591.000     | <b>1,87 veces</b>      | \$141.474.223.000 / \$59.817.163.000     | <b>2,36 veces</b>      |
| <b>2. Rotación de Activo Fijo</b> | Ventas / Activo Fijo Neto Tangible      | \$115.982.672.000 / \$22.302.597.000     | <b>5,20 veces</b>      | \$141.474.223.000 / \$44.414.144.000     | <b>3,19 veces</b>      |
| <b>3. Rotación de Ventas</b>      | Ventas / Activo Total                   | \$115.982.672.000 / \$132.575.190.000    | <b>0,87 veces</b>      | \$141.474.223.000 / \$192.966.335.000    | <b>0,73 veces</b>      |
| <b>4. Período Medio de Cobro</b>  | Cuentas por Cobrar *365 / Ventas        | \$61.927.591.000*365 / \$115.982.672.000 | <b>194,89 días</b>     | \$59.817.163.000*365 / \$141.474.223.000 | <b>154,33 días</b>     |
| <b>5. Período Medio de Pago</b>   | Cuentas por Pagar Cte*365 / Inventarios | \$28.239.929.000*365 / \$3.188.366.000   | <b>3.233,18 días</b>   | \$33.113.243.000*365 / \$2.409.025.000   | <b>5.017,08 días</b>   |

|                                          |                                 |                                        |                            |                                         |                            |
|------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|
| <b>6. Impacto Gastos Admin. y Ventas</b> | Gastos Admin. y Ventas / Ventas | \$34.229.772.000/<br>\$115.982.672.000 | <b>0,2951<br/>(29,51%)</b> | \$30.507.926.000<br>/ \$141.474.223.000 | <b>0,2156<br/>(21,56%)</b> |
| <b>7. Impacto Carga Financiera</b>       | Gastos Financieros / Ventas     | \$973.464.000<br>/ \$115.982.672.000   | <b>0,0084<br/>(0,84%)</b>  | \$2.499.671.000<br>/ \$141.474.223.000  | <b>0,0177<br/>(1,77%)</b>  |

Fuente: Elaboración propia basada en las cifras de los Estados Financieros firmados de la vigencia comparativa 2025-2024 de la empresa ESSMAR E.S.P.

**Rotación de Cartera:** Las cuentas por cobrar a corto plazo por servicios prestados (\$ 61.927.591.000) rotaron 1,87 veces respecto a los ingresos netos (\$ 115.982.672.000) en 2025. En 2024, las cuentas por cobrar corrientes giron 2,36 veces sobre los ingresos.

**Rotación de Activo Fijo:** La eficiencia comercial de los activos fijos aumentó debido a que el denominador (Propiedad, Planta y Equipo neto) se redujo un -49,78% por el retiro físico de las luminarias y redes de Alumbrado Público, disminuyendo la base fija de activos técnicos a \$22.302.597.000.

**Rotación de Ventas:** El indicador refleja que por cada peso invertido en activos totales se generaron \$0,87 de ingresos por comercialización de servicios públicos. Su persistencia por debajo del umbral unitario señala que la totalidad de los activos fijos e inversiones de la ESSMAR superan proporcionalmente su velocidad de facturación anual.

**Período Medio de Cobro:** El tiempo promedio de conversión a efectivo de las cuentas por cobrar corrientes pasó de 154,33 días en la vigencia 2024 a 194,89 días en el año 2025, representando un incremento en el periodo de recuperación de 40,56 días.

**Período Medio de Pago:** Calculado según la fórmula técnica estandarizada (relacionando las cuentas por pagar operacionales corrientes frente al saldo de inventarios), el ratio refleja un período de 3.233,18 días en 2025 y de 5.017,08 días en 2024.

**Impacto de los Gastos de Administración y venas:** El costo de sostenimiento operativo e institucional de las oficinas y personal administrativo de la ESSMAR absorbió una porción mayor de los ingresos comerciales en 2025, impulsado por el aumento neto de \$3.721.846.000 en gastos de administración generales

**Impacto de la Carga Financiera:** Los gastos por intereses y costos financieros (\$ 973.464.000 en 2025) constituyeron el 0,84% de los ingresos de la vigencia. En 2024, la carga financiera absorbió el 1,77% de las ventas netas (\$ 2.499.671.000).

### 5.3.6.3 Indicadores de Rentabilidad

**Tabla 18. Indicadores de rentabilidad de la Vigencia 2025-2024**

| Indicador | Fórmula | Fórmula con Valores Nominales (2025) | Valor Indicador (2025) | Fórmula con Valores Nominales (2024) | Valor Indicador (2024) |
|-----------|---------|--------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
|-----------|---------|--------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|------------------------|

|                                                     |                                                   |                                                                                      |                               |                                                                                      |                              |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>1. Rentabilidad Neta del Activo (DuPont)</b>     | (Utilidad Neta/Ventas)<br>* (Ventas/Activo Total) | (\$397.426.000/<br>\$115.982.672.000)*<br>(\$115.982.672.000<br>/ \$132.575.190.000) | <b>0,0030<br/>(0,30%)</b>     | (\$169.409.000/<br>\$141.474.223.000)*<br>/ (\$141.474.223.000<br>\$192.966.335.000) | <b>0,0009<br/>(0,09%)</b>    |
| <b>2. Margen Bruto</b>                              | (Ventas Netas-Costo de Ventas)<br>/Ventas Netas   | (\$115.982.672.000 -<br>60.684.969.000)<br>/ \$115.982.672.000                       | <b>0,4768<br/>(47,68%)</b>    | (\$141.474.223.000 -<br>\$87.393.953.000)<br>/ \$141.474.223.000                     | <b>0,3823<br/>(38,23%)</b>   |
| <b>3. Margen Operacional</b>                        | Utilidad Operacional<br>/ Ventas Netas            | (-\$7.581.925.000<br>/ \$115.982.672.000)                                            | <b>-0,0654<br/>(-6,54%)</b>   | -\$130.957.000<br>/ \$141.474.223.000                                                | <b>-0,0009 (-<br/>0,09%)</b> |
| <b>4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)</b> | Utilidad Neta<br>/Ventas Netas                    | \$397.426.000<br>/ \$115.982.672.000                                                 | <b>0,0034<br/>(0,34%)</b>     | \$169.409.000<br>/ \$141.474.223.000                                                 | <b>0,0012<br/>(0,12%)</b>    |
| <b>5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio</b>   | Utilidad Operacional<br>/ Patrimonio              | \$-7.581.925.000<br>/ \$7.378.072.000                                                | <b>-1,0276<br/>(-102,76%)</b> | -\$130.957.000<br>/ \$13.829.148.000                                                 | <b>-0,0095 (-<br/>0,95%)</b> |

Fuente: Elaboración propia basada en las cifras de los Estados Financieros firmados de la vigencia comparativa 2025-2024 de la empresa ESSMAR E.S.P.

**Rentabilidad Neta del Activo (DuPont):** Bajo el desglose del Sistema Dupont, la capacidad de los activos para generar excedentes netos mejoró levemente en la vigencia 2025 (cerrando en 0,30%), impulsada por la aceleración en la rotación global de los activos a pesar del estrecho margen neto de las ventas.

**Margen Bruto:** El margen bruto consolidado mejoró 9,45 puntos porcentuales anuales debido a la drástica reducción del costo de ventas directo, el cual disminuyó en -\$26.708.984.000 tras revertirse los costos de la operación de Alumbrado Público a la Alcaldía

**Margen Operacional:** Debido a un déficit operacional de - \$ 7.581.925.000 en 2025 (originado al restar de la utilidad bruta los gastos de administración y el rubro de deterioro, depreciación y provisiones por \$ 28.649.856.000), el margen operacional fue de -6,54%. En 2024, el margen operacional fue de -0,09%

**Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto):** Expresa que la ESSMAR E.S.P. retiene únicamente \$0,34 de excedente neto final por cada cien pesos de servicios facturados, lo que devela una alta sensibilidad ante variaciones imprevistas en los ingresos comerciales corrientes del periodo.

**Rentabilidad Operacional del Patrimonio:** El resultado operacional negativo registrado en 2025 (- \$ 7.581.925.000) representó el -102,76% en comparación con el saldo total del patrimonio institucional (\$ 7.378.072.000). En 2024, esta relación fue de -0,95%

#### 5.3.6.4 Indicadores de Endeudamiento

**Tabla 19. Indicadores de endeudamiento de la Vigencia 2025-2024**

| Indicador Técnico                       | Fórmula                                | Fórmula con Valores Nominales (2025)                                       | Valor Indicador (2025) | Fórmula con Valores Nominales (2024)                                       | Valor Indicador (2024) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>1. Endeudamiento del Activo</b>      | Pasivo Total / Activo Total            | \$125.197.118.000 / \$132.575.190.000                                      | <b>0,9444 (94,44%)</b> | \$179.137.187.000 / \$192.966.335.000                                      | <b>0,9283 (92,83%)</b> |
| <b>2. Endeudamiento Patrimonial</b>     | Pasivo Total / Patrimonio              | \$125.197.118.000 / \$7.378.072.000                                        | <b>16,97</b>           | \$179.137.187.000 / \$13.829.148.000                                       | <b>12,95</b>           |
| <b>3. Endeudamiento del Activo Fijo</b> | Patrimonio / Activo Fijo Neto Tangible | \$7.378.072.000 / \$22.302.597.000                                         | <b>0,33 (33,08%)</b>   | \$13.829.148.000 / \$44.414.144.000                                        | <b>0,31 (31,14%)</b>   |
| <b>4. apalancamiento</b>                | Activo Total / Patrimonio              | \$132.575.190.000 / \$7.378.072.000                                        | <b>17,97</b>           | \$192.966.335.000 / \$13.829.148.000                                       | <b>13,95</b>           |
| <b>5. Apalancamiento Financiero</b>     | UAI / Patrimonio / UAI / Activo Total  | (\$397.426.000 / \$7.378.072.000) / (\$-6.608.461.000 / \$132.575.190.000) | <b>-1,08</b>           | (\$169.409.000 / \$13.829.148.000) / (\$2.669.080.000 / \$192.966.335.000) | <b>0,89</b>            |

Fuente: Elaboración propia basada en las cifras de los Estados Financieros firmados de la vigencia comparativa 2025-2024 de la empresa ESSMAR E.S.P.

**Endeudamiento del Activo:** Esta ratio refleja que la estructura de financiación de la ESSMAR se concentra de manera casi total en capital de terceros, estando el 94,43% de los activos comprometido con acreedores. Las partidas que sostienen esta inmovilización pasiva corresponden al pasivo exigible pre-toma de largo plazo (\$73.740.658.000) y de deudas corrientes acumuladas por tasas ambientales con la autoridad ambiental CORPAMAG.

**Endeudamiento Patrimonial:** Por cada peso de capital contable o patrimonio de los propietarios, la empresa adeuda \$16,97 a terceros. El incremento del 401,52% en el indicador no se debe a un aumento de la deuda comercial, sino a la reducción del patrimonio líquido en un -46,65% (pasando de \$13.829.148.000 a \$7.378.071.000) tras la baja de los activos intangibles y redes que operaba la Unidad de Alumbrado Público.

**Endeudamiento del Activo Fijo:** Al situarse de forma sostenida por debajo de la unidad, se evidencia que el patrimonio neto de la entidad únicamente financia el 33,08% de su inmovilizado técnico tangible (Propiedad, Planta y Equipo). El 66,92% restante de la infraestructura física (plantas, colectores y redes de distribución de acueducto) ha sido fondeado con obligaciones a largo plazo con la banca comercial y mutuos del Fondo Empresarial.

**Apalancamiento:** Este índice muestra el grado de apalancamiento de los activos totales sobre el capital propio. Al cierre de 2025, el activo bruto representó 17,97 veces el patrimonio neto disponible, lo que demuestra un estrechamiento del colchón de capital propio para absorber fluctuaciones de devaluación en el valor de sus redes operacionales.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Apalancamiento Financiero: El indicador registra un valor negativo en 2025 debido a que la Utilidad Antes de Impuestos e Intereses (UAI) resultó en una cifra negativa de - \$ 6.608.461.000. En 2024, la relación fue de \$0,89, derivada de una UAI positiva de \$ 2.669.080.000 y una Utilidad Antes de Impuestos de \$ 169.409.000

### 5.3.7 Presupuesto (Públicas)

La ESSMAR E.S.P. estructuró su proceso presupuestal para el periodo fiscal correspondiente a la vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026 a través de los siguientes actos formales de aprobación:

- Aprobación General (Resolución No. 0716 del 28 de noviembre de 2025): Expedida por el Agente Especial Edwin Antonio Parada Cabrera en ejercicio de sus facultades legales, estatutarias y del régimen contenido en el Decreto 115 de 1996. Mediante esta resolución se aprobó el Presupuesto de Ingresos, Costos, Gastos e Inversión inicial estimado de la empresa en la suma exacta de \$169.863.636.961.
- Desagregación Presupuestal (Resolución No. 0717 del 28 de noviembre de 2025): Acto administrativo a través del cual la gerencia desagregó detalladamente las subcuentas de ingresos y gastos de cada unidad ejecutora (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) para asegurar la debida ejecución de las apropiaciones iniciales aprobadas.

### Actos Administrativos de Cierre, Liquidación y Modificación

Tras concluir el ciclo fiscal anterior y determinarse los recursos reales remanentes de tesorería, la administración expidió resoluciones clave para realizar la transición presupuestal:

- Cierre y Ajuste de Vigencia (Resolución No. 0001 del 2 de enero de 2026): Expedida con el objeto de declarar formalmente cerrada la vigencia fiscal del año 2025, constituir las cuentas por pagar de dicho periodo y modificar el presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversión para la vigencia de 2026. A través de este acto se definieron dos partidas fundamentales derivadas del balance:
  1. Constitución de Cuentas por Pagar de 2025: Se fijó un pasivo presupuestal por valor de \$19.560.660.294, correspondiente a obligaciones contractuales preexistentes legalmente adquiridas y no cobradas antes del 31 de diciembre de 2025.
  2. Constitución de Recursos del Balance: Se incorporaron recursos resultantes del superávit y saldos libres de tesorería del año 2025 por valor de \$40.300.843.945,09 para el pago de las referidas cuentas por pagar.
- Como consecuencia de esta incorporación técnica de saldos de balance y pasivos pendientes, la resolución modificó y fijó el presupuesto real definitivo para la vigencia de 2026 en la suma consolidada de \$185.807.080.568.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Actos Administrativos de Modificación Presupuestal del Primer Trimestre de 2026**

Facultado por las disposiciones generales de la Resolución No. 0716 para efectuar créditos y contracréditos con el fin de optimizar el gasto operativo, el Agente Especial expidió los siguientes actos de modificación en los primeros meses de la vigencia 2026:

- Resolución No. 0061 del 21 de enero de 2026: Modificación interna consistente en la realización de créditos y contracréditos por valor de \$3.238.127.263,87 entre subcuentas de personal (cesantías y sueldos básicos) de las unidades de acueducto y alcantarillado.
- Resolución No. 0112 del 9 de febrero de 2026: Reclasificación presupuestal por valor de \$41.000.000 a través del contracrédito del rubro de servicios sociales de acueducto y su asignación a la unidad de alcantarillado.
- Resolución No. 0122 del 20 de febrero de 2026: Operación de créditos y contracréditos presupuestales por valor de \$136.815.371 destinados a fortalecer los rubros de servicios para la comunidad y personal operativo de la red de acueducto.
- Resolución No. 0188 del 18 de marzo de 2026: Modificación interna por valor de \$653.403.550 para redistribuir saldos de gastos de comercialización y servicios de aseo hacia apropiaciones de mantenimiento y suministros de acueducto y alcantarillado.
- Resolución No. 0191 del 21 de marzo de 2026: Ajuste presupuestal y créditos internos de apropiación por valor de \$33.000.000 entre cuentas de adquisición de bienes transportables de la unidad de aseo y acueducto.

### **Análisis de las Fuentes de Ingresos (Real vs. Estimado 2026)**

El análisis comparativo de la estructura de ingresos de la empresa de acuerdo con el presupuesto modificado de la Resolución No. 0001 frente al presupuesto inicial estimado de la Resolución No. 0716 devela las siguientes realidades:

- Disponible Inicial (Recursos Propios y Restringidos): Los saldos líquidos acumulados en bancos al cierre de 2025 resultaron inferiores a lo proyectado inicialmente. El disponible inicial de recursos propios cerró en \$20.342.645.992 (frente a un estimado de \$24.981.896.419, lo que representa una disminución del -19%). El disponible de recursos restringidos cerró en \$9.373.346.146 (frente a \$12.375.503.917, un descenso del -24%).
- Ingresos Corrientes Estables: La facturación ordinaria por la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado se mantuvo sin modificaciones en \$87.327.890.237, constituyendo el motor de autofinanciamiento del prestador.
- Recaudos de Cartera Comercial (Mecanismo de Compensación): El recaudo de deudas morosas de vigencias anteriores se incrementó en un 46%, pasando de \$23.062.579.741 a un valor real programado de \$33.647.431.547. Esta adición de \$10.584.851.806 sirvió para compensar la caída en la disponibilidad líquida inicial de los bancos.
- Apoyo de Destinación Específica (Inversiones Externas): Se incrementó de \$14.000.000.000 a \$27.000.000.000 (variación del +93%) derivado de asignaciones

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

de fomento adicionales gestionadas para proyectos específicos de infraestructura.

### **Análisis de los Gastos y Usos (Real vs. Estimado 2026)**

La planeación del gasto y uso de los recursos autorizados para la vigencia fiscal 2026 muestra un estricto control en las partidas ordinarias de funcionamiento, concentrando los ajustes presupuestales en los pasivos pendientes:

- **Gastos de Funcionamiento y Operación:** Las apropiaciones destinadas al sostenimiento de la empresa se mantuvieron sin cambios frente al plan inicial: \$58.457.702.947 para gastos de funcionamiento (personal y administración) y \$68.058.616.741 para la operación comercial ordinaria de redes.
- **Servicio de la Deuda:** El presupuesto reservado para amortizar los créditos vigentes con el Fondo Empresarial y la banca comercial pre-toma se situó en \$4.505.069.510.
- **Inversión POIR y Complementaria:** Las partidas destinadas a modernización e infraestructura física regulada y de libre destinación se mantuvieron en \$21.855.573.422 y \$7.640.609.878 respectivamente.
- **Cuentas por Pagar Presupuestales (Vigencia Anterior):** El uso que experimentó el incremento de mayor materialidad corresponde a la incorporación de los pasivos contractuales del año anterior. Se elevó de un estimado inicial de \$8.750.672.023 a un valor final programado de \$17.252.667.819 (un incremento del +97%, equivalente a +\$8.501.995.796 de pasivos debidamente auditados).

### **5.3.8 Dictamen del Revisor Fiscal**

La función de control fiscal y revisoría de la empresa intervenida ha sido encomendada a las siguientes personas bajo actos administrativos formales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD):

**Contralora Principal Vigente:** Eileen Ivonne Villalobos Rodríguez (identificada con la cédula de ciudadanía 57.460.305 de Santa Marta).

- **Acto de Nombramiento:** Fue designada como Contralora mediante la Resolución SSPD-20241000179045 del 30 de abril de 2024.
- **Fecha de Posesión:** Asumió formalmente las funciones del cargo a partir del 2 de mayo de 2024.
- **Honorarios:** Se le asignó una remuneración fija mensual de \$11.000.000 (incluidos impuestos) con cargo al presupuesto de la ESSMAR E.S.P.

**Contralor Saliente (Predecesor):** La firma PADEL AUDITORES S.A.S. (representada legalmente por Jesús Pacheco Rincón), quien ejerció el cargo desde el 17 de junio de 2022 (designado mediante la Resolución SSPD 20221000605815 del 10 de junio de 2022) hasta el 30 de abril de 2024, fecha en que se materializó su remoción del cargo.

El análisis comparativo de los dictámenes anuales de 2024 y 2025 demuestra que la

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

empresa mantiene una Opinión con Salvedad de forma consecutiva. Esto evidencia que, a pesar de la medida de intervención y los esfuerzos administrativos, persisten debilidades estructurales que impiden a los estados financieros reflejar con razonabilidad absoluta la realidad económica del prestador, de acuerdo con el marco normativo de la CGN (Resolución 414 de 2014). Las salvedades se concentran en dos activos estratégicos:

- Incertidumbre en la Recuperabilidad de la Cartera (Cuentas por Cobrar): Tanto en 2024 como en 2025, el Contralor determinó que la empresa no cuenta con una depuración real de su cartera comercial. El sistema de facturación emite cobros sobre predios inexistentes, lotes demolidos o con desactualización de propietarios. Al reconocer deudores que carecen de derechos reales de exigibilidad jurídica, se sobreestima el activo de la empresa, distorsionando su posición de liquidez y obligando a registrar provisiones financieras masivas.
- Soporte Cuantitativo: Al cierre de 2025, la provisión de cartera acumulada ascendió a \$ 57.515.099.351 frente a una cartera total de acueducto y alcantarillado de \$ 110.306.300.805. Para abril de 2026, la provisión se elevó a \$ 62.060.344.760 sobre una cartera de \$ 116.586.959.354, lo que significa que el 53,23% de la cartera de la empresa está calificada como de difícil recaudo o pérdida.
- Inexistencia de Valoración Técnica y Deterioro de Propiedad, Planta y Equipo (PPE): Los saldos de infraestructura y activos fijos de acueducto y alcantarillado se registran contablemente a costo histórico, omitiendo la aplicación de análisis técnicos de deterioro físico u obsolescencia tecnológica. Al no determinarse el valor presente neto real de estos bienes (muchos de los cuales presentan avanzado desgaste operativo en estaciones de bombeo o redes), la empresa presenta incertidumbre sobre la base de activos que soporta el cálculo de sus tarifas y el desgaste contable de las depreciaciones.

El informe del Contralor de la vigencia 2025 incorpora un Párrafo de Énfasis. Aunque no modifica la salvedad financiera, llama la atención sobre aspectos críticos que amenazan la continuidad del negocio en marcha:

- La Amenaza del Pasivo del POIR: Se registra como un riesgo de alta materialidad la inminente devolución de recursos por el incumplimiento en la ejecución de inversiones del Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR) para los años tarifarios 3, 4 y 5. Este pasivo potencial se estima en \$ 60.679.000.000. Su materialización afectaría gravemente el patrimonio del prestador.
- Dependencia Financiera No Estructural: El flujo de caja de la empresa presenta limitaciones operativas severas, toda vez que el 100% de los ingresos disponibles se destina a cubrir costos y gastos de funcionamiento corrientes. La empresa sobrevive operativamente bajo una alta dependencia de transferencias de subsidios distritales y de apoyo financiero reembolsable del Fondo Empresarial (Contratos de Mutuo). Con corte a 2026, los contratos de mutuo vigentes (Nos. 190, 191, 197 y 214) suman un saldo total a pagar de \$10.467.704.510 (compuesto por \$

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

5.653.715.560 en capital y \$4 4.813.988.951 indexados por IPC).

- Discrepancia entre Gestión Administrativa e Impacto Real: El Contralor resalta que, si bien el Agente Especial documenta avances notables en la organización formal de archivos, adopción de políticas internas y estabilización del ERP institucional (ARQ-Business Suite), estas acciones se quedan en el ámbito del diagnóstico administrativo y de control, pero muestran un bajo impacto en la transformación operativa real. No se evidencia una mejora sustancial en los indicadores técnicos de reducción de Agua No Contabilizada (IANC), continuidad del servicio o recuperación de cartera corriente

A continuación, se resumen los hallazgos formulados por la revisoría de la Contraloría de la empresa (Contralor delegado/Principal) durante los periodos de evaluación:

**Tabla 20. Dictamen e informe realizado por la Contraloría delegada a la ESSMAR E.S.P.**

| VIGENCIA AUDITADA    | TIPO DE DICTAMEN / INFORME                       | ÁREA O CUENTA OBJETO DE HALLAZGO | DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL HALLAZGO / SALVEDAD                                                                                                                              | IMPACTO FINANCIERO U OPERATIVO                                                                                             |
|----------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vigencia 2024</b> | Dictamen Financiero Anual (Opinión con Salvedad) | Cartera y Deudores (Nota 7)      | Facturación de servicios a usuarios inexistentes, predios demolidos o con propietarios desactualizados. Reconocimiento de cuentas por cobrar sin derechos exigibles.     | Sobreestimación del activo corriente de la empresa e imposibilidad material de cobro.                                      |
| <b>Vigencia 2024</b> | Dictamen Financiero Anual (Opinión con Salvedad) | Propiedad, Planta y Equipo       | Inexistencia de un inventario físico de activos conciliado con la contabilidad y omisión del análisis de deterioro sobre infraestructura.                                | Falta de veracidad del valor neto en libros del activo fijo y distorsión del cálculo de depreciaciones y tarifas.          |
| <b>Vigencia 2025</b> | Dictamen Financiero Anual (Opinión con Salvedad) | Cartera y Deudores (Nota 7)      | Se mantiene la falta de depuración real de cuentas por cobrar de acueducto, alcantarillado y aseo. Elevado índice de antigüedad de cartera corriente sin cobro efectivo. | Riesgo de liquidez. Provisión acumulada de cartera por \$57.515.099.353 que representa más del 50% del activo de deudores. |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                |                                                                         |                                              |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vigencia 2025</b>           | Dictamen Financiero Anual (Opinión con Salvedad)                        | Propiedad, Planta y Equipo                   | Salvos de activos fijos registrados a costo histórico sin evaluar deterioro, a pesar de existir indicios físicos de obsolescencia de la red.                      | Incertidumbre sobre el valor real del patrimonio operativo y su concordancia con las tarifas cobradas.              |
| <b>Vigencia 2025</b>           | Informe de Gestión Operativa (Párrafo de Énfasis / Llamado de Atención) | Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR) | Incumplimiento sostenido de las metas de inversión obligatorias del POIR para los años tarifarios 3, 4 y 5.                                                       | Riesgo inminente de reembolso / devolución de tarifas a usuarios estimada en \$60.679.000.000.                      |
| <b>Vigencia 2025</b>           | Informe de Gestión Operativa (Párrafo de Énfasis)                       | Flujo de Caja y Servicio de la Deuda         | Destinación del 100% de la caja corriente para gastos de funcionamiento. Existencia de pasivos acumulados pre-toma y contratos de mutuo con el Fondo Empresarial. | Alta vulnerabilidad financiera de la entidad. Obligación de deuda con Fondo Empresarial de \$10.467.704.510.        |
| <b>Bimestre Ene - Feb 2026</b> | Informe Bimestral de Control                                            | Presupuesto y Planeación Financiera          | El presupuesto de la vigencia se sostiene en un 642% de incremento proyectado en cobro de cartera vieja (fuente no estructural).                                  | Riesgo ALTO de sobreestimación del recaudo y eventual desfinanciamiento operativo si no se cumple la meta de cobro. |
| <b>Bimestre Mar - Abr 2026</b> | Informe Bimestral de Control                                            | Ejecución de Inversiones                     | Nula ejecución (0% de avance financiero) en las partidas destinadas a inversión presupuestal al cierre del primer trimestre.                                      | Retraso en proyectos de infraestructura, riesgo regulatorio y posible deterioro de la calidad de los SPD.           |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                        |                              |                            |                                                                                                                               |                                                                                                              |
|----------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bimestre<br/>Mar - Abr<br/>2026</b> | Informe Bimestral de Control | Oportunidad de Información | Retrasos sistemáticos en la entrega de estados financieros y reportes de tesorería para la revisión preventiva del Contralor. | Limitación en el alcance del monitoreo de riesgos y demoras en la adopción de medidas correctivas oportunas. |
|----------------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Elaboración propia basada en los Dictámenes Financieros del Contralor (2024-2025) e Informes Bimestrales del SUI de la vigencia 2026.

En respuesta a las recomendaciones del Contralor y a los requerimientos de la SSPD, la administración de la empresa formuló e incorporó en su agenda de seguimiento de la vigencia 2026 los siguientes compromisos y resultados de ejecución:

**Tabla 21. Compromisos y resultados a los hallazgos realizados por la Contraloría delegada.**

| LÍNEA DE ACCIÓN CONTABLE / FINANCIERA                | ACCIONES DE REMEDIACIÓN COMPROMETIDAS                                                                                                                                                                                                            | PLAZO DE EJECUCIÓN      | DEPENDENCIA RESPONSABLE                                       | ESTADO DE AVANCE Y RESULTADOS CON CIFRAS TOTALES (VIGENCIA 2026)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Saneamiento y Depuración de Cartera Comercial</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificar deudores por uso, estrato y edades de mora.</li> <li>• Conciliar módulo comercial vs módulo contable.</li> <li>• Castigo de cartera de usuarios inexistentes o predios demolidos.</li> </ul> | 14/05/2026 – 31/12/2026 | Subgerencia Comercial / Dirección Administrativa y Financiera | EN EJECUCIÓN. En el mes de abril de 2026, el Comité de Sostenibilidad Contable aprobó y ejecutó el castigo definitivo de cartera de 139 usuarios/predios declarados inexistentes por un valor total de \$195.628.420. Se notificaron 85 comunicaciones persuasivas por valor de \$376.000.000, logrando convenios de pago efectivos de cartera morosa por \$13.300.000. |
| <b>Depuración de Consignaciones por Identificar</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliación de extractos bancarios de cuentas corrientes y ahorros.</li> <li>• Identificación y reclasificación de depósitos recaudados sin asignación de usuario.</li> </ul>                          | 16/06/2026 – 31/12/2026 | Dirección Administrativa y Financiera / Tesorería             | EN EJECUCIÓN. El saldo acumulado en bancos pendiente por identificar se redujo de \$3.045.187.000 (diciembre-2025) a \$2.551.841.100 (vigencia 2026), logrando la reclasificación contable y conciliación de \$310.270.675 en el bimestre evaluado.                                                                                                                     |

|                                                                                                                |                                                                                 |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Depuración y Registro de Litigios y Sentencias</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar de forma mensual la matriz de procesos activos basada en el instructivo corporativo.</li> <li>• Cuantificación y provisión financiera de procesos con probabilidad de fallo adverso &gt;51%.</li> </ul>                  | 01/06/2026 – 30/11/2026 | Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación     | EN EJECUCIÓN. La base de litigios y demandas probables reporta un saldo neto de contingencias de \$3.299.759.000 al corte de marzo de 2026, amparando un total de 93 demandas y procesos judiciales activos en contra de la empresa.                                                                                                                                                         |
| <b>Inventario y Deterioro de Activos Fijos (PPE)</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar plan de inventario físico y rotulación de maquinaria y equipos.</li> <li>• Conciliación de activos fijos con registros contables.</li> <li>• Determinación de análisis técnicos de desgaste y obsolescencia.</li> </ul> | 01/06/2026 – 30/11/2026 | Dirección Administrativa y Financiera / Contabilidad    | EN EJECUCIÓN. Plan de trabajo estructurado y socializado en el Comité de Sostenibilidad Contable, incorporado de forma obligatoria en la agenda de compromisos de normalización de la intervención ante la SSPD.                                                                                                                                                                             |
| <b>Implementación de Metodología de Costos ABC</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación y cierre definitivo del modelo de costos de la vigencia 2025 por la firma ARQ.</li> <li>• Estructuración y adopción de la metodología de costos ABC para el presupuesto 2026.</li> </ul>                                 | Vigencia 2026           | Subgerencia Corporativa / Grupo de Costos y Presupuesto | EN EJECUCIÓN. El ERP ARQ-Business Suite cuenta con el 100% de la carga de información del personal y se encuentra en etapa de validación del modelo de costos de la vigencia anterior, con el propósito de optimizar el control del gasto operacional.                                                                                                                                       |
| <b>Aceleración y Cumplimiento de Inversiones (POIR)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar cronograma físico y financiero para el desarrollo de proyectos rezagados.</li> <li>• Licitación de obras del año tarifario 6 (Colector Tamacá II y Redes de Distribución).</li> </ul>                                   | Vigencia 2026           | Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad / Planeación  | EN EJECUCIÓN. Se inició el proceso contractual de obra POIR "Construcción de Colector Tamacá y Reposición de Redes de Acueducto - Fase II" por un valor inicial de \$8.953.757.929. Asimismo, se evalúan ofertas para la optimización del sistema contra rayos de la EBAP del Distrito por \$1.438.178.279 y se cargó en SECOP II la construcción de redes de acueducto por \$2.658.846.432. |

Fuente: Elaboración propia basada en el Plan de Acción de la ESSMAR E.S.P., la presentación de compromisos de 2026, y las Notas a los Estados Financieros de marzo de 2026

El contraste entre los informes anuales del Contralor y la respuesta institucional de ESSMAR E.S.P. permite identificar diferencias entre la formulación de los planes de mejoramiento y los resultados reportados en su ejecución:

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

- **Formulación y seguimiento:** Los planes de acción formulados por la administración para la vigencia 2026 incorporan acciones relacionadas con las salvedades contables identificadas —entre ellas, cartera y activos fijos— y con las recomendaciones derivadas del control fiscal, incluyendo aspectos como partidas pendientes por identificar, implementación del modelo de costos ABC y contingencias judiciales. Las acciones contemplan cronogramas, responsables y mecanismos de seguimiento, y sus avances son reportados en el Comité de Sostenibilidad Contable de la empresa.
- **Resultados de la ejecución:** Los informes examinados registran avances en algunas acciones de saneamiento administrativo, entre ellas la reducción de partidas pendientes por identificar, la migración tecnológica al ERP y el castigo de cartera correspondiente a predios inexistentes. Al mismo tiempo, persisten aspectos pendientes de ejecución o consolidación en materia presupuestal, operativa y financiera. Entre ellos se encuentra la ejecución de los recursos de inversión asociados al POIR al inicio de 2026 y el nivel de provisiones acumuladas de cartera, que representa más de la mitad del total de las cuentas por cobrar. Estos resultados deben analizarse conjuntamente con las condiciones de infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado, la estructura de pasivos acumulados con anterioridad a la toma de control y la dependencia de recursos provenientes de terceros para la financiación de determinadas obligaciones y actividades.

### 5.3.9 Contribuciones y sanciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada dicha obligación, se observa que al día 11 de agosto de 2026 la empresa se encuentra en mora por temas de contribuciones por valor de \$323.650.000 correspondiente al año 2021. Además, cuenta con tres sanciones, la primera de ellas en el año 2022 por valor de \$738.000.000 y la segunda del mismo año por valor de \$50.000.000 y la última sanción del año 2024 es por valor de \$861.900.000. Por lo tanto, la empresa ESSMAR. E.S.P. posee una cuenta por pagar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por valor de \$1.649.900.000, como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen 5. Contribuciones y sanciones**

| NOMBRE DE LA EMPRESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |                                 |                |            |                                 |                |                                                                                     | NIT                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------|----------------|------------|---------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                                 |                |            |                                 |                |                                                                                     | 8001811061                 |
| OBLIGACIONES EN FIRMEZA (7)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                                 |                |            |                                 |                |                                                                                     |                            |
| Concepto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Vigencia | Nro Resolución/Nro Contribución | Servicio       | Fecha      | Fecha Vencimiento o Último Pago | Saldo \$       | Formato de Pago para Banco                                                          | Pago en Línea              |
| CONTRIBUCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2021     | 20210000017846                  | ALCANTARILLADO | 29/12/2021 | 31/01/2022                      | 45.311.000,00  |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| CONTRIBUCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2021     | 20210000017836                  | ACUEDUCTO      | 29/12/2021 | 31/01/2022                      | 116.514.000,00 |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| CONTRIBUCION ADICIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2021     | 20210000084826                  | ACUEDUCTO      | 29/12/2021 | 05/01/2022                      | 116.514.000,00 |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| CONTRIBUCION ADICIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2021     | 20220000042156                  | ALCANTARILLADO | 05/04/2022 | 12/04/2022                      | 45.311.000,00  |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| SANCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2022     | 20220000031985                  | N/D            | 17/05/2023 | 01/06/2023                      | 738.000.000,00 |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| SANCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2022     | 20220000033905                  | N/D            | 24/10/2023 | 08/11/2023                      | 50.000.000,00  |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| SANCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2024     | 20240000049565                  | N/D            | 02/04/2025 | 16/04/2025                      | 861.900.000,00 |  | <a href="#">Pague Aquí</a> |
| OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                                 |                |            |                                 |                |                                                                                     |                            |
| A 13/08/2026 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co">formatodepagoweb@superservicios.gov.co</a> |          |                                 |                |            |                                 |                |                                                                                     |                            |

Fuente: Extraído de la página de cobro de la SSPD el día 11/08/2025  
<http://apinternas.superservicios.gov.co/facturaPSE/facturacionServlet>

### 5.3.10 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos financieros:

**Tabla 22. Reporte de información al SUI**

| Tema                        | Nombre del formato y/o formulario                                       | Certificado en SUI | Observación                                                                                                                         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información financiera XBRL | 2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre  | Certificado        | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre | Certificado        | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre  | Certificado        | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |

|                             |                                                                         |             |                                                                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información financiera XBRL | 2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre  | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre  | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2024 - Resolución 414 Individual                                        | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre  | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre  | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2026 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre  | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2025 - Resolución 414 Individual                                        | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |
| Información financiera XBRL | 2026 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre | Certificado | La empresa ESSMAR ha realizado el cargue correspondiente de información financiera en el formato XBRL en el periodo correspondiente |

Fuente: reporte SUI - XBRL

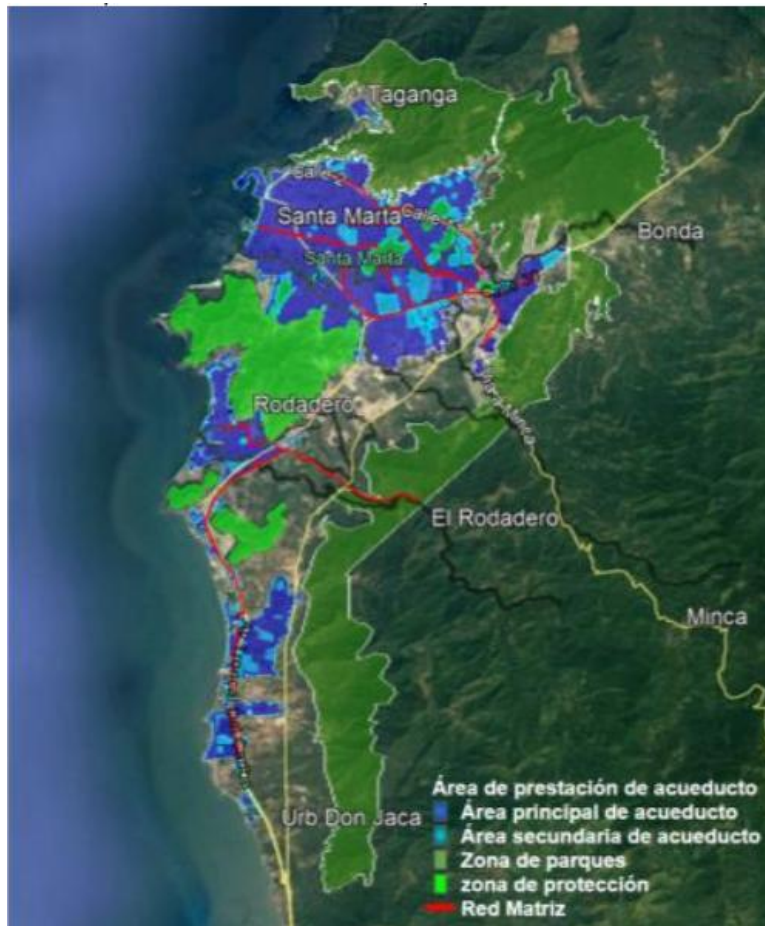
## 5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

### 5.4.1. Área de prestación y cobertura

La empresa ESSMAR E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana de la ciudad de Santa Marta.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la cobertura del servicio público de acueducto a mayo de 2026 es del 84,16%.

**Imagen 6. Área de prestación ESSMAR - Santa Marta**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

#### 5.4.2. Servicio Público de Acueducto

##### 5.4.2.1. Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento de agua potable de la ciudad de Santa Marta se alimenta de tres fuentes superficiales y 49 pozos de agua subterránea de los cuales, actualmente, 24 se encuentran en operación.

La infraestructura de tratamiento está constituida por tres plantas de tratamiento de agua potable (PTAP), a las cuales es conducida el agua captada de las fuentes superficiales para su respectivo proceso de potabilización. Por su parte, el agua proveniente de los pozos

subterráneos que es incorporada directamente a la red de distribución, es sometida previamente a un proceso de desinfección.

El sistema de acueducto cuenta, además, con una plataforma de telecontrol que permite realizar el seguimiento y monitoreo de la operación de determinados componentes de la infraestructura.

**Imagen 7. Tablero telecontrol seguimiento operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado**



Fuente: registro fotográfico visita ESSMAR E.S.P.

Este sistema permite realizar el seguimiento en tiempo real de la operación de algunos de los componentes que integran la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado, entre ellos, las estaciones de bombeo de agua potable (EBAP), las estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR), los tanques de almacenamiento, las plantas de tratamiento de agua potable (PTAP) y los pozos de agua subterránea.

#### 5.4.2.2. Fuente de abastecimiento y concesión de aguas

El sistema de acueducto se abastece mediante fuentes superficiales y subterráneas, cuyas características se describen a continuación.

##### Fuentes superficiales:

**Tabla 23. Fuentes de abastecimiento superficiales y concesiones de agua**

| Fuente abastecimiento | Concesión de aguas                                    | Sistema que alimenta        |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Río Piedras</b>    | *Resolución 3292 del 25 de julio de 2022 de CORPAMAG. | PTAP Mamatoco plantas 1 y 2 |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                                                                                                                                |                                             |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                       | *Vigencia de 10 años.<br>*Caudal concesionado: 435 l/s en época de lluvia y 210 l/s en época de sequía.                        |                                             |
| <b>Río Gaira</b>      | *Resolución 1311 de 2020.<br>*Vigencia 10 años.<br>*Caudal concesionado: 380 l/s en temporada seca y 650 l/s el resto del año. | PTAP El Roble                               |
| <b>Río Manzanares</b> | *Resolución 3828 de 2019.<br>*Vigencia de 10 años.<br>*Caudal concesionado: 330 l/s.                                           | PTAP Mamatoco planta 1 y PTAP Nuevo Milenio |

Fuente: ESSMAR. E.S.P.

Como se observa en la tabla anterior, las tres fuentes superficiales cuentan con el permiso para la captación de aguas vigente.

#### Fuentes subterráneas:

El prestador informó que dispone de cuarenta y nueve (49) pozos profundos, de los cuales veinticuatro (24) se encuentran en operación.

En relación con las concesiones de aguas subterráneas, indicó que cuarenta y seis (46) pozos cuentan con solicitudes de renovación de la concesión en trámite ante la autoridad ambiental competente, mientras que tres (3) pozos se encuentran en proceso de obtención de una nueva concesión.

A continuación, se presenta la información reportada por la empresa sobre el estado de los trámites relacionados con las concesiones de agua para las fuentes de abastecimiento subterráneas.

**Tabla 24. Concesiones de agua fuentes de abastecimiento subterráneas**

| <b>Nombre Pozo</b>          | <b>Concesión de aguas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Estado de la concesión</b>                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Polisur</b>              | *Resolución <b>0226</b> de 2021<br>*Vigencia de dos (2) años<br>*Caudal concesionado: 8 l/s                                                                                                                                                                                                                                            | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |
| <b>Juan Miguel de Osuna</b> | *Resolución <b>0236</b> de 2021<br>*Vigencia de dos (2) años<br>*Total caudal concesionado: 5 l/s<br>* La empresa presentó copia de comunicación remitida el 4 de febrero de 2025 al Departamento Administrativo de Sostenibilidad Ambiental (DADSA) reiterando la solicitud de información del trámite de la resolución de concesión. | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |
| <b>Plan Parcial Curinca</b> | *Resolución <b>0116</b> de 2022<br>*Vigencia de dos (2) años<br>*Total caudal concesionado: 5,4 l/s                                                                                                                                                                                                                                    | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Nombre Pozo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Concesión de aguas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Estado de la concesión                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Urbanización Venecia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | *Resolución <b>2616</b> de 2019<br>*Vigencia de cinco (5) años<br>*Total caudal concesionado: 5 l/s                                                                                                                                                                                                                                      | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |
| <b>Pozo 9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | *Resolución <b>0118</b> de 2023<br>*Vigencia de dos (2) años<br>*Total caudal concesionado: 7 l/s                                                                                                                                                                                                                                        | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |
| <b>Naranjos<br/>Sena pozo 4<br/>Tomografía II<br/>Tomografía III (Sena 11)<br/>Rebombeo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | *Resolución <b>0207</b> de 2021<br>*Vigencia de dos (2) años<br>*Total Caudal concesionado: 34 l/s<br>* La empresa presentó copia de comunicación remitida el 4 de febrero de 2025 al Departamento Administrativo de Sostenibilidad Ambiental (DADSA) reiterando la solicitud de información del trámite de la resolución de concesión.  | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |
| <b>Bavaria<br/>El Mayor<br/>Villas de Alejandría 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | La empresa presentó copia de comunicación remitida el 8 de junio de 2023 a la autoridad ambiental mediante el cual remite información a esa entidad, solicitada para continuar con el trámite de la concesión.                                                                                                                           | En trámite de ante la autoridad ambiental            |
| <b>Pozo 7, Pozo 8,<br/>Ciudadela, Boulevard<br/>Las Rosas, Boulevard<br/>del Río, Ciudadela II,<br/>Pozo Villa de Alejandría<br/>I, Concepción, Pozo Las<br/>Vegas, Pozo Bastidas,<br/>U1, U2, U4, INEM, INEM<br/>2, Pozo 5, SENA, U25,<br/>Cárcel, COOEDUMAG,<br/>Curinca, Pozo 29 (San<br/>Pedro Alejandrino),<br/>Santa Cruz,<br/>CORPAMAG,<br/>Bolivariana, ASOCONS,<br/>Estadio 2, Garagoa,<br/>Polinorte, Sana Cruz No.<br/>2, Cantilito</b> | *Resolución <b>0208</b> de 2021<br>*Vigencia de dos (2) años<br>*Total caudal concesionado: 249 l/s<br>* La empresa presentó copia de comunicación remitida el 4 de febrero de 2025 al Departamento Administrativo de Sostenibilidad Ambiental (DADSA) reiterando la solicitud de información del trámite de la resolución de concesión. | En trámite de renovación ante la autoridad ambiental |

Fuente: ESSMAR E.S.P.

Como se observa en la información reportada, la mayoría de los pozos cuentan con concesiones otorgadas mediante las Resoluciones 0207 y 0208 de 2021, así como las Resoluciones 0226 y 0236 de 2021, 0116 de 2022, 2616 de 2019 y 0118 de 2023, cuyas renovaciones se encuentran en trámite ante la autoridad ambiental competente.

Frente a los pozos Bavaria, El Mayor y Villas de Alejandría II, el prestador aportó copia de una comunicación radicada el 8 de junio de 2023 ante la autoridad ambiental, mediante la cual remitió la información requerida por dicha entidad para dar continuidad al trámite de la concesión de aguas.

De igual manera, para los pozos Juan Maiguel de Osuna, Naranjos, SENA Pozo 4, Tomografía II, Tomografía III (SENA 11), Rebombeo y el grupo de pozos amparados por la Resolución 0208 de 2021, la empresa presentó copia de la comunicación remitida el 4 de febrero de 2025 al Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental (DADSA), mediante la cual reiteró la solicitud de información sobre el estado de los respectivos trámites de renovación de las concesiones.

#### 5.4.2.3. Descripción del sistema de abastecimiento

Para realizar el abastecimiento en la ciudad de Santa Marta, ESSMAR E.S.P. divide su área de prestación en dos sistemas denominados Sector Norte y Sector Sur.

**Imagen 8. Sistemas de abastecimiento de agua distrito de Santa Marta**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

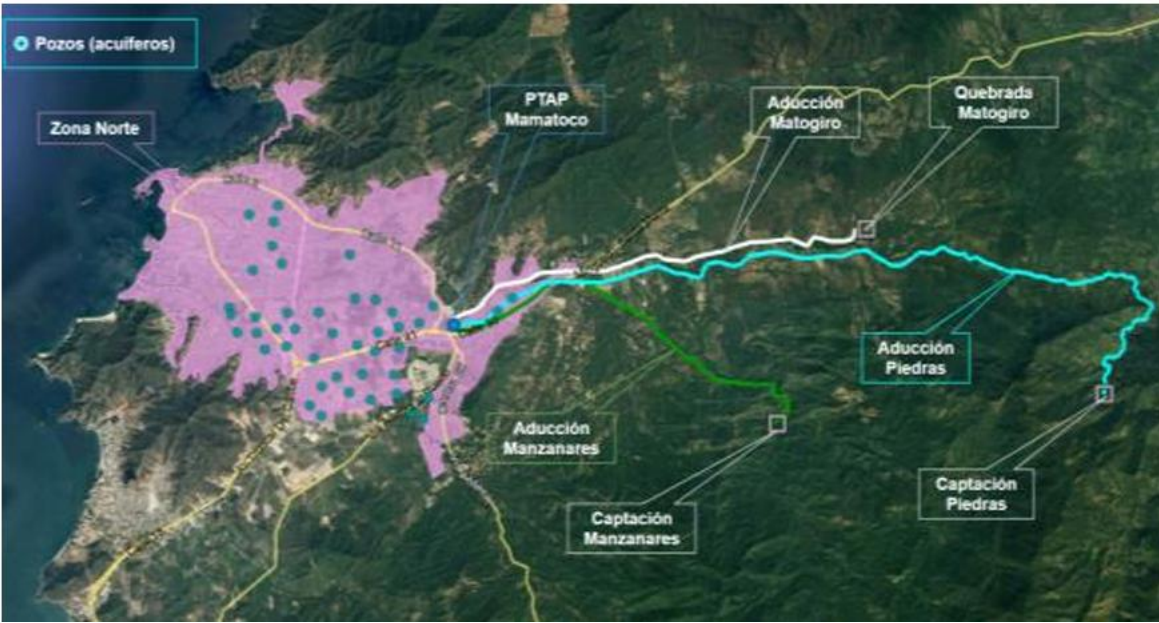
##### 5.4.2.3.1. Descripción sistema de abastecimiento Sector Norte

El sistema de abastecimiento del Sector Norte se abastece principalmente de los ríos Piedras y Manzanares, complementado con el agua extraída de pozos profundos.

En la

Imagen 9 se observa la ubicación de las fuentes de abastecimiento del Sector Norte.

**Imagen 9. Sistema de abastecimiento Sector Norte**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

5.4.2.3.1.1. Captación y pretratamiento Sector Norte

A continuación, se presenta la información correspondiente a las estructuras de captación y pretratamiento asociadas con las fuentes superficiales río Manzanares y río Piedras, utilizadas para el abastecimiento del sistema de acueducto del Sector Norte.

**Tabla 25. estructuras de captación y pretratamiento asociadas a las fuentes superficiales río Manzanares y río Piedras**

| Fuente de abastecimiento | Descripción | Imagen |
|--------------------------|-------------|--------|
|--------------------------|-------------|--------|

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Río Piedras</b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de tipo lateral con rejilla.</li> <li>• Construida en concreto reforzado.</li> <li>• Capacidad 800 l/s.</li> <li>• Caudal promedio captado: 400 l/s.</li> <li>• Caudal captado durante la visita 330 l/s.</li> <li>• Cuenta con un desarenador construido en concreto.</li> <li>• La concesión de aguas establece un caudal máximo de 210 l/s para época de sequía, sin embargo, el caudal promedio captado es de 330 l/s, esto sobrepasa en 120 l/s el caudal máximo concesionado para la temporada.</li> </ul> | <p><b>Imagen 10. Captación Piedras</b></p>                                                             |
| <p><b>Río Manzanares</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación de tipo lateral con rejilla.</li> <li>• Construida en concreto reforzado.</li> <li>• Capacidad 400 l/s.</li> <li>• Caudal promedio captado: 290-300 l/s.</li> <li>• Caudal captado durante la visita 110 l/s.</li> <li>• Cuenta con dos desarenadores que funcionan en paralelo, contruidos en concreto.</li> </ul>                                                                                                                                                                                              | <p><b>Imagen 11. Captación Manzanares</b></p>  <p><b>Imagen 12. Rejilla Captación Manzanares</b></p> |



**Imagen 13. Desarenador 1 Manzanares**



**Imagen 14. Desarenador 2 Manzanares**



Fuente: ESSMAR. E.S.P. y registro fotográfico obtenido en la visita realizada del 8 al 10 de julio de 2026

#### 5.4.2.3.1.2. Aducción Sector Norte

El sistema de aducción del sector Norte está conformado por dos líneas principales que abastecen la PTAP Mamatoco desde los ríos Manzanares y Piedras, ambas operando por gravedad.

La aducción del río Manzanares cuenta con una longitud aproximada de 9,46 km, conformada por tuberías de asbesto cemento (20 y 18 pulgadas) y PVC (12 pulgadas), con una capacidad máxima de transporte de 450 l/s.

Por su parte, la aducción del río Piedras, tiene una longitud aproximada de 18,77 km y está conformada por tuberías de GRP (36, 24 y 20 pulgadas) y un tramo en HD de 20 pulgadas. Esta infraestructura tiene una capacidad de transporte de 800 l/s.

De acuerdo con lo informado por el prestador, en las dos líneas se presentan conexiones ilegales, situación que disminuye el caudal que llega a la PTAP Mamatoco. No obstante, el prestador no informó si ha adelantado acciones para atender esta situación ni si la misma ha sido puesta en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación.

#### 5.4.2.3.1.3. Planta de tratamiento de agua potable (PTAP) Mamatoco

La PTAP Mamatoco cuenta con un caudal de diseño de 800 l/s; no obstante, de acuerdo con la información suministrada, su capacidad máxima de tratamiento se ha disminuido a 700 l/s, debido a las condiciones de la infraestructura, de las cuales la empresa no presentó información.

La planta opera mediante un sistema de tratamiento convencional y está conformada por dos módulos, denominados Planta 1 y Planta 2. Estos módulos reciben agua cruda proveniente de los ríos Piedras y Manzanares, a través de las respectivas líneas de aducción. La Planta 1 es abastecida por ambas fuentes, mientras que la Planta 2 recibe agua únicamente del río Piedras.

El caudal de agua cruda se mide en la estructura de entrada de cada módulo. Durante la visita realizada por la SSPD, se registró un caudal de 158 l/s en la Planta 1 y de 321 l/s en la Planta 2, para un caudal total de ingreso de 479 l/s.

Imagen 15. Estructura entrada Planta 1

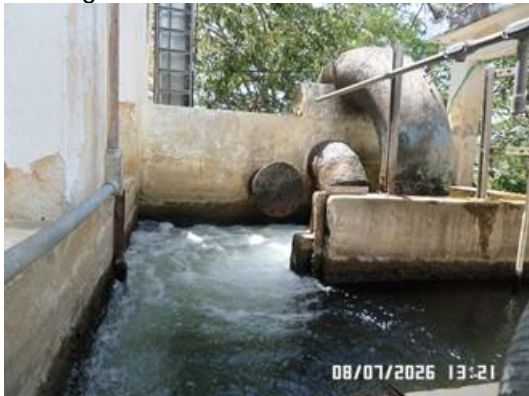


Imagen 16. Estructura de entrada Planta 2



|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

El proceso de potabilización comprende las etapas de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. La Planta 1 dispone de dos unidades de floculación, dos de sedimentación, cinco filtros y cámaras de cloración, mientras que la Planta 2 cuenta con dos unidades de floculación, dos de sedimentación, cuatro filtros y cámaras de cloración.

Como coagulante se utiliza policloruro de aluminio, mientras que para la desinfección se emplea cloro gaseoso, el cual es aplicado a la entrada del tanque de almacenamiento.

En relación con el manejo de los lodos generados durante el proceso de tratamiento, se evidenció que la planta no cuenta con permiso de vertimientos de los lodos generados durante el proceso, los cuales se descargan al río Manzanares sin tratamiento previo.

El sistema de tratamiento dispone, además, de una planta eléctrica de respaldo con capacidad de 225 kVA, destinada a soportar la operación ante eventuales interrupciones del suministro de energía eléctrica.

De acuerdo con la información presentada por la empresa, los sistemas de filtración de ambos módulos fueron objeto de intervenciones en el marco del Plan de Obras e Inversiones 2017-2018.

#### 5.4.2.3.1.4. Estaciones de bombeo de agua potable (EBAP) Sector Norte

El sistema de acueducto del sector Norte de Santa Marta cuenta con 17 estaciones de bombeo de agua potable (EBAP), cuya función es impulsar el agua hacia tanques de almacenamiento y/o directamente a las redes de distribución, permitiendo atender sectores que, por las condiciones topográficas del territorio, requieren sistemas de bombeo para garantizar el suministro.

#### **Imagen 17. Ubicación EBAP Sector Norte**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

Las EBAP se encuentran articuladas con las principales fuentes y componentes del sistema, particularmente con la PTAP Mamatoco, los pozos de abastecimiento y los tanques de almacenamiento y distribución. Entre las principales estaciones se encuentran Cárcamo de la U, Jardín, Comuna 5, Bastidas, Pedrera, 17 de diciembre, Juan XXIII, San Jorge Nueva, San Fernando, Colinas del Pando, San José del Pando, Candelaria, María Eugenia (IPC), San Lorenzo, Cisne y Rosalía, San Pablo y Santa Helena.

Algunas estaciones impulsan el agua hacia tanques elevados o de almacenamiento, mientras que otras realizan el suministro directamente a determinados sectores de la red.

Dentro de la configuración del sistema se destacan las estaciones Cárcamo de la U, Comuna 5, 17 de diciembre, Juan XXIII y San Jorge Nueva, que permiten conducir y elevar el agua proveniente principalmente de la PTAP Mamatoco hacia diferentes tanques y sectores de la ciudad. Asimismo, las estaciones Colinas del Pando, San José del Pando, Candelaria, María Eugenia, San Lorenzo y Santa Helena cumplen funciones de bombeo y transferencia para atender sectores específicos y superar las restricciones asociadas a la topografía.

#### 5.4.2.3.1.5. Tanques de almacenamiento Sector Norte

El sistema de acueducto del Sector Norte de Santa Marta cuenta con 22 tanques de almacenamiento de agua potable, con una capacidad total instalada de 21.528,6 m<sup>3</sup>. Estos tanques se encuentran distribuidos en diferentes puntos del sistema y cumplen funciones de regulación y almacenamiento.

**Imagen 18. Ubicación tanques de almacenamiento Sector Norte**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

De acuerdo con la información suministrada por ESSMAR E.S.P., no todos los tanques se encuentran en servicio, por lo que la capacidad de almacenamiento efectivamente disponible para la operación del sistema es de aproximadamente 15.691 m<sup>3</sup>, lo que representa una diferencia de 5.837,6 m<sup>3</sup> frente a la capacidad total instalada.

#### 5.4.2.3.1.6. Redes de distribución Sector Norte

El sistema de distribución de acueducto del Sector Norte cuenta con una longitud aproximada de 702,38 km, conformada por tuberías de diferentes materiales, entre ellos asbesto cemento (AC), Policloruro de Vinilo (PVC), Polietileno de Alta Densidad (PEAD), hierro dúctil (HD), hierro fundido (HF), American Pipe (AP) y Poliéster Reforzado con Fibra de Vidrio (GRP), con diámetros que oscilan entre 1 y 36 pulgadas.

En cuanto a los diámetros, predominan las tuberías de 3 pulgadas, con aproximadamente 396,29 km, equivalentes al 56,4% de la longitud total de la red. En relación con los materiales, el asbesto cemento representa el 41% (285,41 km), seguido del PVC con el 36% (254,76 km) y el PEAD con el 15% (105,84 km). Los demás materiales representan, en conjunto, aproximadamente el 8% de la longitud instalada.

La composición y antigüedad de las redes constituye un aspecto relevante para la prestación del servicio, particularmente por la presencia significativa de tuberías en asbesto cemento, material que, de acuerdo con la información reportada por la empresa, presenta tramos que habrían cumplido su vida útil y, por tanto, requieren procesos de renovación y reposición.

#### 5.2.2.23.1.7. Pozos de agua subterránea Sector Norte

El sistema de acueducto del sector Norte de Santa Marta cuenta con 43 pozos construidos, con una producción conjunta reportada de aproximadamente 449,4 l/s. Estos pozos constituyen una fuente complementaria de abastecimiento durante los periodos de bajos caudales en las fuentes superficiales.

Los pozos se encuentran distribuidos en diferentes sectores de la ciudad y presentan diversas configuraciones de operación. Algunos inyectan directamente el agua a las redes de distribución, mientras que otros alimentan estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento o líneas matrices. Asimismo, en determinados puntos, el agua subterránea es mezclada con agua superficial proveniente de la PTAP Mamatoco, previa aplicación de procesos de desinfección.

Entre los pozos que presentan mayores aportes se encuentran San Pedro Alejandrino (31,9 l/s), U2 (24,5 l/s), Pozo 5 o Troncal (23 l/s), Inem 1 (20,3 l/s), Pozo 8 (19 l/s), Villa Alejandría II (19 l/s), U1 (18,3 l/s) y Concepción (17,2 l/s).

En relación con la calidad y disponibilidad del recurso, se identificaron pozos fuera de servicio. Particularmente, el pozo Federación se encuentra fuera de operación debido a la mala calidad del agua, mientras que los pozos Tejares del Libertador, B y X se reportaron fuera de servicio, desmantelados y abandonados.

**Imagen 19. Ubicación pozos subterráneos Sector Norte**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

#### 5.4.2.3.2. Descripción sistema de abastecimiento Sector Sur

El sistema de abastecimiento del Sector Sur se abastece principalmente del río Gaira,

complementando con el agua extraída de pozos subterráneos.

En la Imagen 20 se presenta la ubicación de las fuentes de abastecimiento del Sector Sur.

**Imagen 20. Sistema de abastecimiento Sector Sur**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

#### 5.4.2.3.2.1. Captación y pretratamiento Sector Sur

La captación del río Gaira se realiza en dos puntos de la cuenca. La captación alta se efectúa mediante un embalse de concreto, con capacidad de captar hasta 300 l/s, y conduce el agua mediante canales hacia los desarenadores.

La captación baja se localiza en inmediaciones de la PTAP El Roble, y se realiza mediante un canal de derivación natural complementado con una presa de concreto, con capacidad de captar hasta 400 l/s. El agua captada es conducida a un tanque de paso, donde se integra con el caudal proveniente de la captación alta.

La captación alta del río Gaira cuenta con dos desarenadores longitudinales paralelos, de aproximadamente 29 metros de longitud, que operan por gravedad y disponen de compuertas para regular el ingreso del agua. Estas estructuras cuentan con cámaras de acceso, pantallas deflectoras, zonas de desarenación, vertederos de rebose, cámaras de

salida y sistemas de purga.

La empresa informó que, durante el día de la visita, se estaba captando un caudal de 480 L/s del río Gaira. No obstante, la concesión de aguas establece un caudal máximo de 210 L/s para la época de sequía. En consecuencia, el caudal captado durante la visita superó en 270 L/s el caudal máximo concesionado para dicha temporada.

Por su parte, el pretratamiento en la zona baja se realiza mediante un desarenador construido en concreto, conformado por dos módulos. Durante la visita se evidenció que uno de estos módulos se encontraba inhabilitado como consecuencia del colapso de parte de la infraestructura (Imagen 23). De acuerdo con lo informado por la empresa, esta condición ocasionó una reducción del caudal de ingreso a la planta, que pasó de aproximadamente de 550 l/s a 380 l/s.

Sobre este particular la empresa informó qué, el 10 de junio de 2026 radicó ante la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación (DEIL) de la Superservicios, un proyecto de optimización de la planta de tratamiento, que incluye la reconstrucción de esta estructura.

Imagen 21. Embalse zona baja



Imagen 22. Desarenador zona baja



Imagen 23. Estructura colapsada del desarenador



Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

#### 5.4.2.3.2.2. Aducción Sector Sur

El sistema de aducción del río Gaira está conformado por las líneas asociadas con las captaciones alta y baja, las cuales operan por gravedad y conducen el agua hacia los desarenadores y posteriormente a la PTAP El Roble.

La aducción de la captación alta comprende aproximadamente 4,3 km, conformados inicialmente por un tramo de canal de 75 metros y un canal abierto de aproximadamente 4,25 km. Posteriormente, el caudal es captado mediante tuberías de GRP y conducido a un tanque de paso, donde se integra con el agua proveniente de la captación baja.

Por su parte, la aducción de la captación baja tiene una longitud aproximada de 3,4 km y está conformada por tuberías de acero, hierro dúctil, asbesto cemento, PEAD y GRP, con diámetros entre 12 y 24 pulgadas. Desde los desarenadores, el agua es conducida mediante estas tuberías hasta la PTAP El Roble.

#### 5.4.2.3.2.3. Planta de tratamiento de agua potable (PTAP) El Roble

La PTAP El Roble fue diseñada inicialmente para una capacidad máxima de 450 l/s; sin embargo, en 2025 culminaron las obras de optimización que permitieron incrementar su capacidad de tratamiento hasta 550 l/s. No obstante, la planta no opera actualmente a su capacidad máxima, debido a que la línea de conducción de agua tratada no cuenta con capacidad suficiente para transportar y distribuir dicho caudal. El caudal se mide en la estructura de entrada a la planta y, durante la visita realizada en julio de 2026, se registró un caudal de 490 l/s.

**Imagen 24. Medición de caudal entrada PTAP**



**Imagen 25. Estructura de entrada Planta**



Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

La planta opera mediante un sistema de tratamiento convencional, que comprende las etapas de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. Para la coagulación se utiliza sulfato de aluminio; la floculación se realiza mediante tres líneas de floculadores de flujo vertical, y la sedimentación cuenta con ocho unidades distribuidas en cuatro líneas. La filtración se efectúa mediante nueve filtros en paralelo, mientras que la desinfección se realiza mediante la aplicación de cloro gaseoso a la entrada del tanque de almacenamiento No. 1, ubicado en el mismo predio de la PTAP.

En relación con el manejo de los lodos generados durante el proceso de tratamiento, se

evidenció que la planta no cuenta con permiso de vertimientos de los lodos generados durante el proceso, los cuales se descargan al río Gaira sin tratamiento previo.

El sistema de tratamiento dispone, además, de una planta eléctrica de respaldo con capacidad de 175 kVA, destinada a soportar la operación ante eventuales interrupciones del suministro de energía eléctrica.

#### 5.4.2.3.2.4. Estaciones de bombeo de agua potable (EBAP) Sector Sur

El sistema de acueducto del Sector Sur cuenta actualmente con cinco estaciones de bombeo de agua potable (EBAP): Irotama, Rodadero Reservado, Gaira, La Paz I y La Paz II.

**Imagen 26. Ubicación EBAP Sector Sur**



Fuente: ESSMAR E.S.P.

La EBAP Gaira constituye uno de los principales componentes del sistema, al recibir agua proveniente de los pozos Teyuna, Naranjos 1 y 2, Sena, Tomografía 2, 3 y 4, Pozo 4 y Pozo 7, así como de una derivación de la conducción proveniente de la PTAP El Roble. Desde esta estación se realizan bombeos hacia los sectores de Playa Salguero, Irotama, La Paz, Rodadero y Gaira.

La EBAP Irotama recibe agua de la EBAP Gaira y la impulsa hacia los sectores de Aeromar, Cristo Rey, Bello Horizonte y Aeropuerto. Por su parte, la EBAP La Paz I recibe agua de la EBAP Gaira y la impulsa hacia las redes del barrio La Paz, además de alimentar la EBAP La Paz II, que abastece la parte alta de este sector.

La EBAP Rodadero Reservado se alimenta de una derivación de la red principal del Rodadero y cuenta con un pozo húmedo de 288 m<sup>3</sup>, desde el cual se distribuye agua hacia el sector Rodadero Reservado y zonas aledañas. La EBAP La Paz II, por su parte, dispone de un pozo húmedo de 72 m<sup>3</sup> y abastece las zonas altas del barrio La Paz.

#### 5.4.2.3.2.5. Tanques de almacenamiento Sector Sur

El sistema de acueducto del Sector Sur cuenta con tres tanques de almacenamiento, dos ubicados en el predio de la PTAP El Roble, denominados Roble I y Roble II, y uno ubicado en el sector de Gaira, denominado Gaira-Rodadero. En conjunto, estos tanques tienen una capacidad de almacenamiento de aproximadamente 4.910 m<sup>3</sup>.

**Imagen 27. Ubicación tanques de almacenamiento Sector Sur**



Fuente: ESSMAR. E.S.P.

Los tanques Roble I y Roble II, con capacidades de 110 m<sup>3</sup> y 800 m<sup>3</sup>, respectivamente, son alimentados directamente por la PTAP El Roble. Desde estos tanques, el agua es conducida mediante una tubería de 24 pulgadas hacia el tanque Gaira-Rodadero.

Desde el tanque Gaira-Rodadero, que cuenta con una capacidad de 4.000 m<sup>3</sup>, se distribuye el agua hacia los sectores de Gaira y Rodadero mediante diferentes líneas de conducción.

#### 5.4.2.3.2.6. Redes de distribución Sector Sur

El sistema de distribución de acueducto del Sector Sur de Santa Marta cuenta con aproximadamente 188,45 km de redes, conformadas por tuberías de asbesto cemento

(AC), Policloruro de Vinilo (PVC), Polietileno de Alta Densidad (PEAD), hierro dúctil (HD), hierro fundido (HF), American Pipe (AP) y Poliéster Reforzado con Fibra de Vidrio (GRP), con diámetros comprendidos entre 1 y 24 pulgadas.

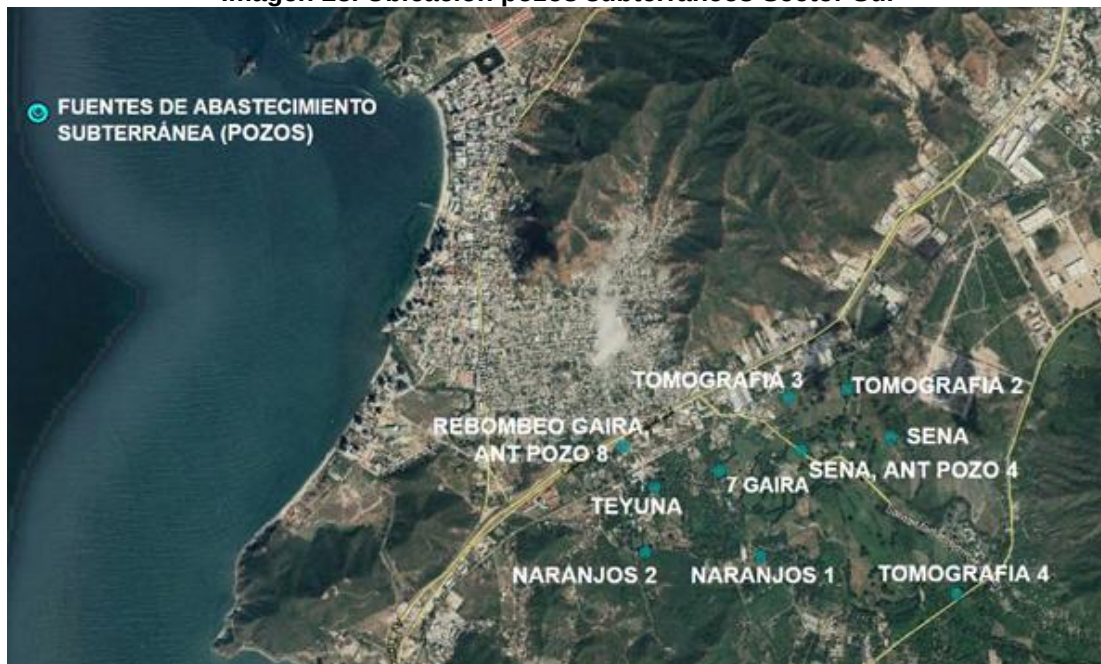
En cuanto a los diámetros, predominan las tuberías de 3 pulgadas, con aproximadamente 87,95 km (47%) de la longitud total, seguidas por las de 4 pulgadas, con 24,12 km (13%), y las de 2 pulgadas, con 19,43 km (10%).

Respecto de los materiales, predomina el asbesto cemento, con aproximadamente 89,06 km (47%), seguido del PVC, con 74,18 km (40 %), y el PEAD, con 18,98 km (10%). Los demás materiales representan, en conjunto, aproximadamente el 3 % de la longitud de las redes.

#### 5.4.2.3.2.7. Pozos de agua subterránea Sector Sur

El sistema de acueducto del Sector Sur complementa el abastecimiento proveniente del río Gaira mediante 10 pozos profundos. El agua captada es conducida principalmente a la EBAP Gaira, donde se mezcla con el agua superficial proveniente de la PTAP El Roble y se realiza la desinfección con hipoclorito de sodio.

**Imagen 28. Ubicación pozos subterráneos Sector Sur**



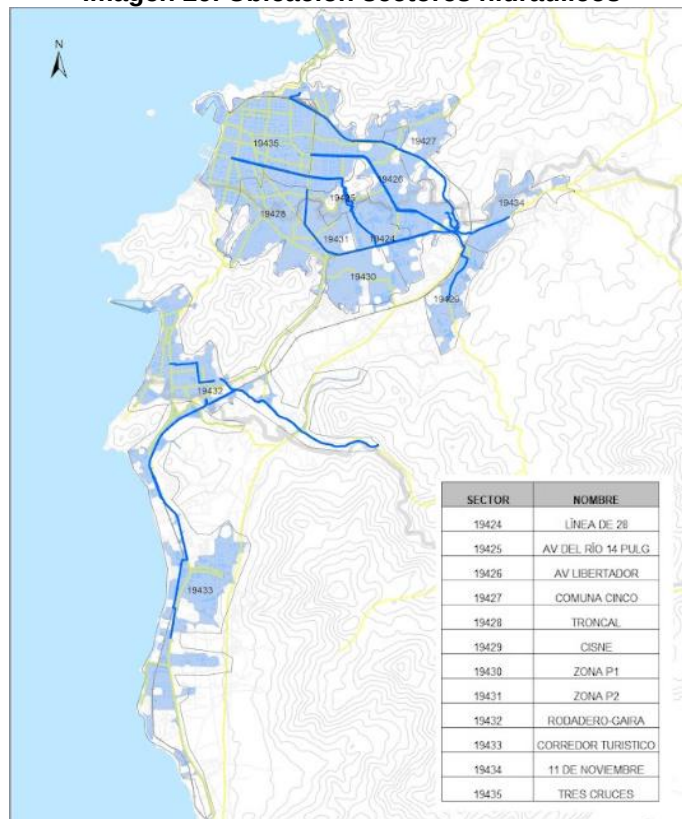
Fuente: ESSMAR. E.S.P.

Entre los pozos en operación se encuentran Tomografía 3 (11 l/s), Tomografía 2 (10 l/s), Naranjos 2 (7,1 l/s), Pozo 7 Gaira (4,5 l/s) y Pozo Sena (11,6 l/s). Los demás pozos reportados (Sena (anterior pozo 4), Teyuna, Tomografía 4, Naranjo 1 y Rebombeco Gaira) se encuentran fuera de servicio.

#### 5.4.2.3.3. Sectores hidráulicos

El sistema de distribución se encuentra dividido en 12 sectores hidráulicos, de los cuales diez pertenecen al sector Norte y dos al sector Sur. En la siguiente imagen se presenta la ubicación y la denominación de cada uno de estos sectores.

**Imagen 29. Ubicación sectores hidráulicos**



Fuente: ESSMAR E.S.P.

#### 5.4.2.3.4. Planta de Tratamiento Nuevo Milenio

ESSMAR E.S.P. tiene a su cargo la operación de la PTAP Nuevo Milenio, encargada de suministrar agua potable a la Urbanización Nuevo Milenio. La planta se abastece del río Manzanares y cuenta con una capacidad de diseño de 5 l/s; sin embargo, debido a problemas estructurales, actualmente opera con un caudal aproximado de 1 l/s.

El sistema dispone de unidades para los procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. No obstante, únicamente se encuentran operativas las unidades de filtración y desinfección, mientras que los demás componentes permanecen fuera de operación. De acuerdo con la información suministrada, esta era la condición en la que la planta fue recibida por ESSMAR E.S.P. en 2019.

La desinfección se realiza aplicando hipoclorito de sodio.

#### 5.4.2.3.5. Planta de tratamiento Pozos

En el predio donde se ubica la Estación de Bombeo de Agua Potable (EBAP) Gaira se evidenció la existencia de una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). De acuerdo con la información suministrada por ESSMAR E.S.P., esta infraestructura fue construida durante los años 2021 y 2022 con el propósito de tratar el agua proveniente de ocho pozos subterráneos. Sin embargo, la empresa manifestó que la PTAP no ha sido recibida oficialmente, debido a que no ha superado las pruebas de tratabilidad requeridas, razón por la cual actualmente se encuentra fuera de operación.

Imagen 30. PTAP Pozos



Imagen 31. PTAP Pozos



Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

#### 5.4.2.4. Laboratorio de procesos

Las plantas de tratamiento de agua potable Mamatoco y El Roble cuentan con laboratorios de proceso, en los cuales se realizan mediciones de turbiedad, pH y color aparente en el agua de entrada y salida de las plantas. Asimismo, se efectúa el control de cloro residual en el agua tratada y pruebas de jarras para determinar la dosis óptima de coagulante requerida durante el proceso de potabilización. La empresa mantiene registros de las mediciones realizadas a la entrada y salida de las PTAP Mamatoco y El Roble.

Adicionalmente, ESSMAR E.S.P. realiza análisis para el control de la calidad del agua en la red de distribución. Al respecto, se verificó que el laboratorio de la empresa, mediante la Resolución 1598 de 2025, se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano.

Los análisis realizados diariamente comprenden turbiedad, color aparente, cloro residual, pH, *Escherichia coli* y Coliformes totales. Con frecuencia semanal se analizan, además, alcalinidad, dureza, cloruros, sulfatos, nitritos, nitratos, hierro total, aluminio y manganeso.

Imagen 32. Espacio para realizar análisis microbiológicos Mamatoco



Imagen 33. Equipo para análisis microbiológicos



Imagen 34. Espacio para realizar análisis básicos de control PTAP El Roble

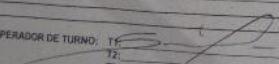


Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

Imagen 35 Control parámetros ingreso y salida Planta 1 Mamatoco

| E-SM-RESP       |                            | PROCESO                        |                | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                        |     | CÓDIGO        |               | PR-FIX  |             |                       |                        |     |    |     |     |     |     |     |      |      |                      |      |      |      |         |      |    |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------|----------------|---------------------------------------------------|-----|---------------|---------------|---------|-------------|-----------------------|------------------------|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|----------------------|------|------|------|---------|------|----|
| FORMATO         |                            | FORMATO                        |                | REPORTES DE CONTROL DEL PROCESO DE POTABILIZACIÓN |     | VERSIÓN       |               | VI      |             |                       |                        |     |    |     |     |     |     |     |      |      |                      |      |      |      |         |      |    |
| FECHA: 08-07-26 |                            | LUGAR: ENTRADA (INGRESO)       |                | PLANTA No. 1                                      |     |               |               |         |             |                       |                        |     |    |     |     |     |     |     |      |      |                      |      |      |      |         |      |    |
| HORA            | CAUDAL<br>ENTRADA<br>(LPS) | CALIDAD<br>TURBIDIDAD<br>(NTU) | COLOR<br>(PCU) | pH                                                | PAC | DOSIS<br>(ML) | AFORO<br>(ML) | C12 TR3 | CLARIFICADA | CALIDAD AGUA FILTRADA | CARRERA DE LOS FILTROS |     |    |     |     |     |     |     |      |      | CALIDAD AGUA TRATADA |      |      |      | NIVELES |      |    |
|                 |                            |                                |                |                                                   |     |               |               |         |             |                       | 1                      | 2   | 3  | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9    | 10   | 11                   | 12   | 13   | 14   | 15      | 16   | 17 |
| 8:00            | 188                        | 4.7                            | 10             | 7.64                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 2.7         | 3.6                   | 12                     | 3.4 | 15 | 3.6 | 4.9 | 2.4 | 1.1 | 1.8 | 1.47 | 3    | 7.51                 | 1.91 | 1.92 | 2.64 | 3.83    |      |    |
| 9:00            | 194                        | 4.7                            | 10             | 7.64                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 2.7         | 3.6                   |                        |     |    |     | 4.4 | 2.5 | 1.3 | 2   | 9    | 1.32 | 3                    | 7.52 | 1.43 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 10:00           | 194                        | 4.7                            | 10             | 7.64                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 2.7         | 3.6                   |                        |     |    |     | 4.5 | 2.6 | 1.4 | 2   | 10   | 1.35 | 3                    | 7.52 | 1.43 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 11:00           | 194                        | 4.7                            | 10             | 7.64                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 2.7         | 3.6                   |                        |     |    |     | 4.6 | 2.7 | 1.5 | 4   | 11   | 1.40 | 3                    | 7.52 | 1.43 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 12:00           | 194                        | 4.7                            | 10             | 7.64                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 2.7         | 3.6                   |                        |     |    |     | 4.7 | 2.8 | 1.6 | 5   | 12   | 1.45 | 3                    | 7.52 | 1.43 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 13:00           | 188                        | 3.8                            | 10             | 7.22                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 4.6 | 2.9 | 1.7 | 6   | 13   | 1.46 | 3                    | 7.54 | 1.93 | 1.90 | 2.59    | 3.81 |    |
| 14:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 4.9 | 3.0 | 1.8 | 7   | 14   | 1.47 | 3                    | 7.54 | 1.90 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 15:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 5.0 | 3.1 | 1.9 | 8   | 15   | 1.47 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 16:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 5.1 | 3.2 | 2.0 | 9   | 16   | 1.49 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 17:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 5.2 | 3.3 | 2.1 | 10  | 17   | 1.50 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 18:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 5.3 | 3.4 | 2.2 | 11  | 18   | 1.51 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 19:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 5.4 | 3.5 | 2.3 | 12  | 19   | 1.52 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 20:00           | 194                        | 3.5                            | 10             | 7.11                                              | 0   | 0             | 2.1           | 2.5     | 3.1         | 3.4                   |                        |     |    |     | 5.5 | 3.6 | 2.4 | 13  | 20   | 1.53 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 21:00           |                            |                                |                |                                                   |     |               |               |         |             |                       |                        |     |    |     | 5.6 | 3.7 | 2.5 | 14  | 21   | 1.54 | 3                    | 7.54 | 1.89 | 1.91 | 2.64    | 3.83 |    |
| 22:00           |                            |                                |                |                                                   |     |               |               |         |             |                       |                        |     |    |     |     |     |     |     |      |      |                      |      |      |      |         |      |    |
| 23:00           |                            |                                |                |                                                   |     |               |               |         |             |                       |                        |     |    |     |     |     |     |     |      |      |                      |      |      |      |         |      |    |

OBSERVACIONES:

OPERADOR DE TURNO: T1:   
T2:  
T3:

REVISÓ:  
CARGO:

■ LAVADO DE FILTRO

PÁGINA 1 DE 2

08/07/2026 13:36

Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

**Imagen 36. Control parámetros ingreso y salida PTAP El Roble**

[illegible]

Fuente: Registro fotográfico SSPD julio de 2026

#### 5.4.2.5. Macromedicación

La empresa informó que dispone de macromedidores instalados en diferentes puntos del sistema de acueducto, específicamente en la entrada y salida de las plantas de tratamiento de agua potable (PTAP), la salida de los tanques de almacenamiento, la entrada y salida de las estaciones de bombeo y el inicio de algunos sectores hidráulicos. La siguiente tabla presenta la información reportada por ESSMAR E.S.P. sobre los equipos de macromedición instalados y su estado de funcionamiento.

**Tabla 26. Macromedidores instalados**

| Punto             | Nombre del punto | Tipo de medición de caudal | Estado de funcionamiento |
|-------------------|------------------|----------------------------|--------------------------|
| Entrada a la PTAP | Mamatoco         | Ultrasonido                | En operación             |

|                                            |                    |                  |                   |
|--------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|
| <b>Entrada a la PTAP</b>                   | El Roble           | Ultrasonido      | En operación      |
| <b>Salida de la PTAP</b>                   | Mamatoco           | Electromagnético | En operación      |
| <b>Salida de la PTAP</b>                   | El Roble           | Electromagnético | En operación      |
| <b>Salida de la PTAP</b>                   | Nuevo Milenio      | Electromagnético | En operación      |
| <b>Salida de tanques de almacenamiento</b> | Tanque 2000        | Electromagnético | En operación      |
| <b>Salida de tanques de almacenamiento</b> | Tanque Tres Cruces | Electromagnético | Fuera de servicio |
| <b>Entrada a estaciones de bombeo</b>      | Gaira              | Electromagnético | En operación      |
| <b>Entrada a estaciones de bombeo</b>      | Cárcamo de la U    | Electromagnético | En operación      |
| <b>Salida de estaciones de bombeo</b>      | Gaira              | Electromagnético | En operación      |
| <b>Salida de estaciones de bombeo</b>      | Cárcamo de la U    | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | La Paz 1           | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Candelaria         | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | San Fernando       | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | 17 de Diciembre    | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Comuna 5           | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Bastidas           | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Colinas del Pando  | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Pedreras           | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Jardín             | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Cisne              | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Rosalía            | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | San Lorenzo        | Electromagnético | En operación      |
| Salida de estaciones de bombeo             | Irotama            | Electromagnético | En operación      |
| <b>Entrada a sectores hidráulicos</b>      | Salguero           | Electromagnético | En operación      |

Fuente: ESSMAR. E.S.P.

Al respecto, el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021, establece lo siguiente en relación con las mediciones del caudal en el sistema de acueducto:

*“Artículo 73. Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos. La medición debe hacerse como mínimo*

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

*en los siguientes puntos:*

1. *En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.*
2. *En la salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
3. *En la salida de las plantas de tratamiento.*
4. *En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.*
5. *En la salida de los tanques de almacenamiento. (...)" (Cursiva fuera de texto original).*

Con base en la información reportada por la empresa, se identifican diferencias frente a las exigencias previstas en la citada disposición normativa. En particular, no se reporta la existencia de un macromedidor en la entrada de la PTAP Nuevo Milenio, pese a que sí se cuenta con un equipo de medición en su salida.

Asimismo, mediante radicado 20265293850412, ESSMAR informó que únicamente 11 de los 49 pozos subterráneos cuentan con equipos de medición de caudal instalados a la salida. Estos corresponden a los pozos Naranjos 2, Bolivariana, Ciudadela, Ciudadela 2, Líbano, Las Vegas, 25, Polideportivo, Venecia, 6 y 9. En consecuencia, los 38 pozos restantes no disponen de sistemas de medición de caudal.

Por otra parte, en la misma comunicación, la empresa informó que la totalidad de los sectores hidráulicos cuenta con medición de caudal, en concordancia con lo previsto en el numeral 4 del artículo 73 citado.

Finalmente, respecto de los tanques de almacenamiento, se reportaron dos macromedidores instalados a la salida; sin embargo, uno de ellos, correspondiente al tanque Tres Cruces, se encuentra fuera de servicio

#### 5.4.2.6. Operación y mantenimiento

La empresa presentó manuales de operación y mantenimiento de la infraestructura que conforma el sistema de abastecimiento de agua. Asimismo, presentó registros de mantenimientos preventivos y correctivos realizados en el año 2025 y lo corrido de 2026.

**Imagen 37. Plan de mantenimientos ESSMAR E.S.P. 2025 – 2026**

| <div>ESSMAR E.S.P.</div> <div>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS</div> <div>DEL DISTRITO DE SANTA MARTA</div> |  | PLAN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AÑO 2025- 2026 |     |    |    |         |     |    |    |       |     |    |    |       |     |    |    |      |    |    |    |       |     |    |     |       |     |     |       |        |     |       |     |            |    |    |       |         |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------|-----|----|----|---------|-----|----|----|-------|-----|----|----|-------|-----|----|----|------|----|----|----|-------|-----|----|-----|-------|-----|-----|-------|--------|-----|-------|-----|------------|----|----|-------|---------|-----|-----|----|-----------|--|--|--|-----------|--|--|--|
| UBICACIÓN                                                                                                |  | ENERO                                                         |     |    |    | FEBRERO |     |    |    | MARZO |     |    |    | ABRIL |     |    |    | MAYO |    |    |    | JUNIO |     |    |     | JULIO |     |     |       | AGOSTO |     |       |     | SEPTIEMBRE |    |    |       | OCTUBRE |     |     |    | NOVIEMBRE |  |  |  | DICIEMBRE |  |  |  |
|                                                                                                          |  | S1                                                            | S2  | S3 | S4 | S1      | S2  | S3 | S4 | S1    | S2  | S3 | S4 | S1    | S2  | S3 | S4 | S1   | S2 | S3 | S4 | S1    | S2  | S3 | S4  | S1    | S2  | S3  | S4    | S1     | S2  | S3    | S4  | S1         | S2 | S3 | S4    | S1      | S2  | S3  | S4 |           |  |  |  |           |  |  |  |
| PTAP MAMATOCO                                                                                            |  | T/A                                                           | E   | P  |    | T/P     |     |    |    | T     | E   | P  |    | T/P   |     |    |    | T/E  | P  | T  | P  | T/A/E | P   | T  | P   | T     | E   | P   | T/P   |        |     |       |     | T          | E  | P  | T/P   |         |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| PTAP EL ROBLE                                                                                            |  | T/A                                                           | P   | E  |    | T/P     |     |    |    | T     | P   | E  |    | T     | P   | E  |    | T    | P  | E  |    | T/A/E | P   | T  | P   | T     | P   | E   | T     | P      |     |       | T   | P          | E  | T  | P     |         |     | T/P |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| PTAP NUEVO MILENIO                                                                                       |  | T                                                             | E   |    |    | T/P     |     |    |    | T     |     |    |    | T     | E   | T  |    | T    |    |    |    | T/A/E | P   | T  |     | T     |     |     | T     | E      | T   |       |     | T          | P  |    | P     | T/P     |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR NORTE                                                                                               |  | T/P                                                           | E   | A  |    | T/P     |     |    |    | T/P   |     |    |    | T/E   | P   |    |    | T/P  | E  |    |    | T     | P   | A  | T/P |       | T/P |     | T     | P      |     |       | T/P | E          |    | T  |       | T       | P   |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR ZUCA                                                                                                |  | T/P                                                           | E   | A  |    | T/P     |     |    |    | T/P   |     |    |    | T/E   | P   |    |    | T/P  | E  |    |    | T     | P   | A  | T/P |       | T/P |     | T     | P      |     |       | T/P | E          |    | T  |       | T       | P   |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR RODADERO                                                                                            |  | T/P                                                           | E   | A  |    | T/P     |     |    |    | T     |     |    |    | P     | T   | P  | E  |      | T  |    |    | P     | T   | A  | T   |       | P   | T   | E     | P      | T   | P     |     | T          | E  | P  | T     |         | T   | P   |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR MANZANARES                                                                                          |  | T/P                                                           | E   | A  |    | T       |     |    |    | P     | T   |    |    | P     | T   | P  | E  |      | T  |    |    | P     | T   | A  | T   |       | P   | T   |       | P      | T   |       | T/E |            | P  | T  |       | P       |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR SALGUERO                                                                                            |  | T/P                                                           | E   | A  |    | T       |     |    |    | P     | T   |    |    | P     | T   | P  | E  |      | T  |    |    | P     | T   | A  | T   |       | P   | T   |       | P      | T   |       | T   | E          | P  | T  |       | P       |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR EL MAYOR                                                                                            |  | E                                                             | P   | A  |    | T       |     |    |    | P     | T   | P  |    | T/E   | P   |    |    | T    | P  |    |    | T/E   | P   | A  | T   | P     |     | T   |       | P      | T/E | P     |     | T          | P  |    | T/P   | P       |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR PARQUES DE BOLIVAR                                                                                  |  | T                                                             | E/P | A  |    | T       |     |    |    | P     | T   | P  |    | T     | E/P |    |    | T    | P  |    |    | T/E   | P   | A  | T   | P     |     | T   | P     |        | T   | E/P   |     | T          | P  |    | T/P   |         |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR IGUANAS                                                                                             |  | T                                                             | E/P |    |    | T/A     |     |    |    | P     | T   | P  |    | T     | E/P |    |    | T    | P  |    |    | T/E   | P   | A  | T   | P     |     | T/E | P     |        | T   | P     |     | T          | E  | P  |       | T/P     |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR FENIX                                                                                               |  | T/P                                                           | E   |    |    | T/A     |     |    |    | P     | T/P |    |    | T/P   | E   |    |    | T    | P  |    |    | T/E   | P   |    | T   | P     |     | T/A | P     |        | T/E | P     |     | T          | P  |    | T/E/P |         | T/P |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR SIERRA LAGUNA                                                                                       |  | T                                                             | E/P |    |    | T/A     |     |    |    | P     | T   | P  |    | T     |     |    |    | T    | P  |    |    | T/E   | P   | A  | T   | P     |     | T/A | P     |        | T/E | P     |     | P          | T  | P  |       | T/E/P   |     | T/P |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR EL BOSQUE                                                                                           |  | T                                                             | P   |    |    | E       | T   | P  | A  |       | T   | P  |    | T/P   | P   |    |    | T    | P  |    |    | T/P   |     | E  | T   | P     | A   | T   | P     |        | T/P |       | E   | T          | P  |    | T     | P       |     | E   |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR TIMAYUI                                                                                             |  | T                                                             | P   |    |    | E       | T   | P  | A  |       | T   | P  |    | T/P   | P   |    |    | T    | P  |    |    | T/P   |     | E  | T   | P     | A   | T   | P     |        | T/P |       | E   | T          | P  |    | T     | P       |     | E   |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR CANTILITO                                                                                           |  | T                                                             | P   |    |    | E       | T   | P  | A  |       | T   | P  |    | T/P   | P   |    |    | T    | P  |    |    | T/P   |     | E  | T   | P     | A   | T   | P     |        | T/P |       | E   | T          | P  |    | T     | P       |     | E   |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR BOULEVARD DEL RIO                                                                                   |  | T                                                             | P   |    |    | T/E     | P   |    |    | T/A   | P   |    |    | T/P   | P   |    |    | T/E  | P  |    |    | T     | P   |    |     | T/E   | P   |     | T/P   |        | T/E | P     |     | T          | P  |    | T     | P       |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR MARIA CRISTINA                                                                                      |  | T                                                             | P   |    |    | T/E     | P   |    |    | T/A   | P   |    |    | T/P   | P   |    |    | T/E  | P  |    |    | T     | P   |    |     | T/E   | P   |     | T/P   |        | T/E | P     |     | T          | P  |    | T     | P       |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAR SAN PABLO                                                                                           |  | E                                                             | P   |    |    | T       | P   |    |    | T/A   | P   |    |    | T/E   | P   |    |    | T    | P  |    |    | T/E   |     |    |     | T     | P   |     | T/E/P |        | T   | P     |     |            | T  | P  |       | T       | P   |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAP 17 DE DICIEMBRE                                                                                     |  | T/P                                                           |     |    |    | A       | T/E | P  |    | T/P   |     |    |    | T     | P   |    |    | T/E  | P  |    |    | T     | P   |    |     | A     | T/E | P   |       | T/P    |     | T/P   |     | T/E        | P  |    | T/P   |         |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAP BASTIDAS                                                                                            |  | T/P                                                           |     |    |    | A       | T/E | P  |    | T/P   |     |    |    | T     | P   |    |    | T/E  | P  |    |    | T     | P   |    |     | A     | T/E | P   |       | T/P    |     | T/P   |     | T/E        | P  |    | T/P   |         |     |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAP CANDELARIA                                                                                          |  | T/P                                                           |     |    |    | E       |     |    |    | T/A   | P   |    |    | T/P   |     |    |    | T    | P  |    |    | T/E   | P   |    |     | T/A   | P   |     | T/P   |        | T/P |       | T   | P          |    | T  | P     |         | T/P |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAP CARCAMO DE LA U                                                                                     |  | P                                                             | T   | E  |    |         |     |    |    | T     | P   |    |    | P     | T   | E  | P  |      | T  | P  |    |       | T/E | P  |     | P     | T   |     | T     | P      |     | T/E/P |     | T          | P  |    | T     | E       | T/P |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAP COMUNA 5                                                                                            |  | T/P                                                           | E   | A  | T  | P       |     |    |    | T/P   |     |    |    | T     | P   | E  | T  |      | T  | P  |    |       | T/P | P  | E   | K     | T   | P   |       | T/P    |     | T/P   |     | E          |    | T  | P     |         | T/P |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |
| EBAP IPC                                                                                                 |  | T                                                             | P   |    |    | T/A     | E   |    |    | T     |     |    |    | T     | P   |    |    | T    | R  | P  |    | T     | P   |    |     | T     | P   | P   | T/A   | E/P    |     | T/P   |     | T/P        |    | T  | E/P   |         | T/P |     |    |           |  |  |  |           |  |  |  |

Fuente: ESSMAR. E.S.P.

**Imagen 38. Registro mantenimiento ESSMAR E.S.P.**

| O.T.   | Matricula       | Municipio   | Barrio          | Ciclo | Concepto              | Tipo | Observación                                   | Generación             |
|--------|-----------------|-------------|-----------------|-------|-----------------------|------|-----------------------------------------------|------------------------|
| 495199 | No identificada | SANTA MARTA | PUERTO MOSQUITO |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | mantenimiento captación río piedras           | 05/01/2025 03:27:30 pm |
| 495643 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | MANTENIMIENTO módulo 2 p1                     | 07/01/2025 09:15:59 am |
| 495645 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | lavado MTTO floculador módulo 2 p1            | 07/01/2025 09:16:42 am |
| 495689 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | MANTENIMETO DE PLANTA MAMATOCO                | 07/01/2025 10:27:18 am |
| 495720 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | MTTO sedimentador 1módulo 1 p                 | 07/01/2025 11:28:51 am |
| 495721 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | MTTO floculador módulo 1 p1                   | 07/01/2025 11:29:31 am |
| 498265 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA B. ABAJO  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Mantenimiento general planta el roble         | 15/01/2025 08:26:43 am |
| 503772 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | mantenimiento de modulo uno de planta uno     | 04/02/2025 06:30:46 am |
| 494356 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA B. ABAJO  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | mantenimiento Sedimentador #8 PLANTA EL ROBLE | 02/01/2025 02:15:47 pm |
| 494448 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA VIA ROBLE |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Mantenimiento al sedimentador # 4             | 02/01/2025 08:42:43 pm |
| 494937 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA B. ABAJO  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | PLANTA EL ROBLE LAVADO DE SEDIMENTADOR 2      | 04/01/2025 12:10:40 pm |
| 495720 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | MTTO sedimentador 1módulo 1 p                 | 07/01/2025 11:28:51 am |
| 495843 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | SEDIMENTADOR # planta # 2 ptap mamatoco       | 07/01/2025 04:18:32 pm |
| 495867 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA VIA ROBLE |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | lavado sedimentador # 1 ptap el roble         | 07/01/2025 05:08:00 pm |
| 496670 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | LAVADO SEDIMENTADOR 6                         | 10/01/2025 01:05:17 pm |
| 497627 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Lavado sedimentador #2                        | 13/01/2025 09:21:17 am |
| 497634 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Lavado sedimentador #1                        | 13/01/2025 09:40:24 am |
| 497765 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA VIA ROBLE |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | lavado de sedimentador 5                      | 13/01/2025 03:42:52 pm |
| 498790 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Mantenimiento sedimentador #7                 | 16/01/2025 12:25:43 pm |
| 499066 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Mantenimiento sedimentador #8                 | 17/01/2025 10:12:13 am |
| 499140 | No identificada | SANTA MARTA | MAMATOCO        |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Mantenimiento sedimentador #4                 | 17/01/2025 12:44:48 pm |
| 500737 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Lavado sedimentador #1                        | 23/01/2025 10:35:21 am |
| 501639 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA B. ABAJO  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | PLANTA EL ROBLE SEDIMENTADOR                  | 27/01/2025 11:38:20 am |
| 501640 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA B. ABAJO  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | PLANTA EL ROBLE SEDIMENTADOR 6                | 27/01/2025 11:38:43 am |
| 501881 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Lavado sedimentador 2                         | 28/01/2025 10:19:43 am |
| 501882 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | Lavado sedimentador #1                        | 28/01/2025 10:20:34 am |
| 503354 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA VIA ROBLE |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | mantenimiento de sedimentador 4 el roble      | 02/02/2025 05:00:58 pm |
| 505312 | No identificada | SANTA MARTA | GAIRA B. ABAJO  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | planta el roble sedimentador #4               | 10/02/2025 07:21:50 am |
| 506054 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | lavado de sedimentador 5                      | 12/02/2025 02:55:08 pm |
| 506055 | No identificada | SANTA MARTA | TRONCAL CARIBE  |       | Mantenimiento en PTAP | PRO  | lavado de sedimentador 6                      | 12/02/2025 02:56:06 pm |

Fuente: ESSMAR E.S.P.

De acuerdo con la información remitida por la empresa, ésta cuenta con planes de mantenimiento en los que establece la frecuencia en la que se va a realizar mantenimientos preventivos de las estructuras que conforman el sistema de abastecimiento de agua a su cargo.

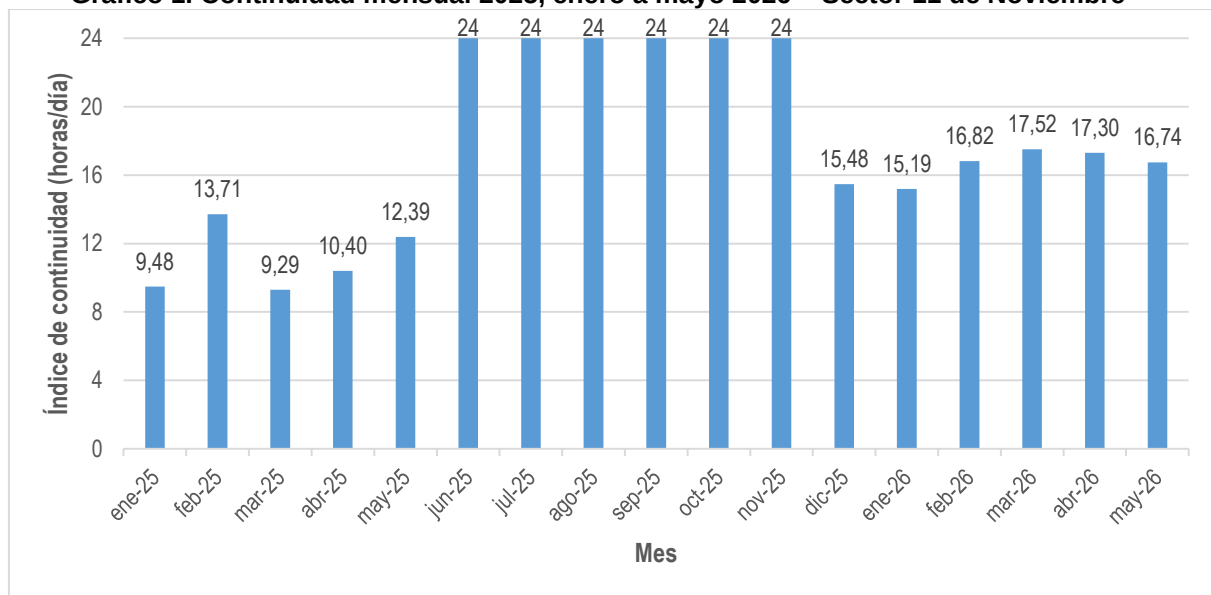
El prestador informó en la visita que, el último lavado de los tanques se realizó a mediados del año 2024.

#### 5.4.2.7. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

##### 5.4.2.7.1. Índice de continuidad

De acuerdo con la información suministrada por la empresa prestadora, a continuación, se ilustran los resultados de la continuidad mensual por sector hidráulico para el año 2025 y enero a mayo de 2026:

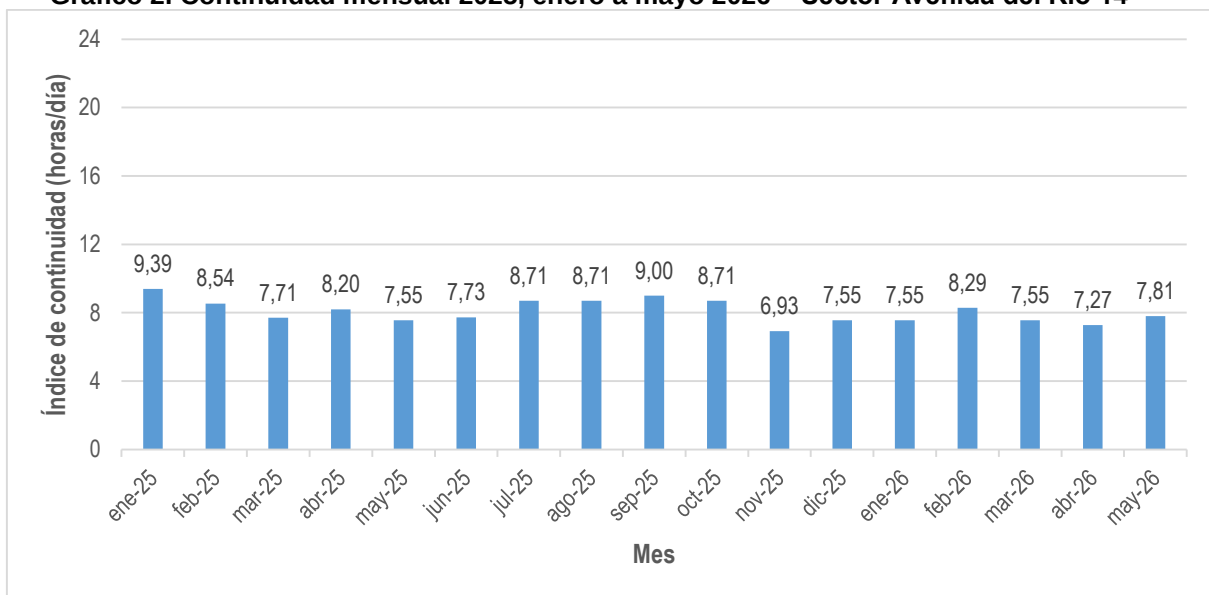
**Gráfico 1. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector 11 de Noviembre**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

De acuerdo con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007 se observa que, durante el primer semestre de 2025, la continuidad del servicio en el sector 11 de Noviembre se ubicó entre las categorías insuficiente y no satisfactoria. Posteriormente, durante el segundo semestre de 2025, se evidenció una mejora, alcanzando la categoría de continua. No obstante, durante el primer semestre de 2026 se presentó un deterioro en los niveles de continuidad, retornando a la categoría no satisfactoria.

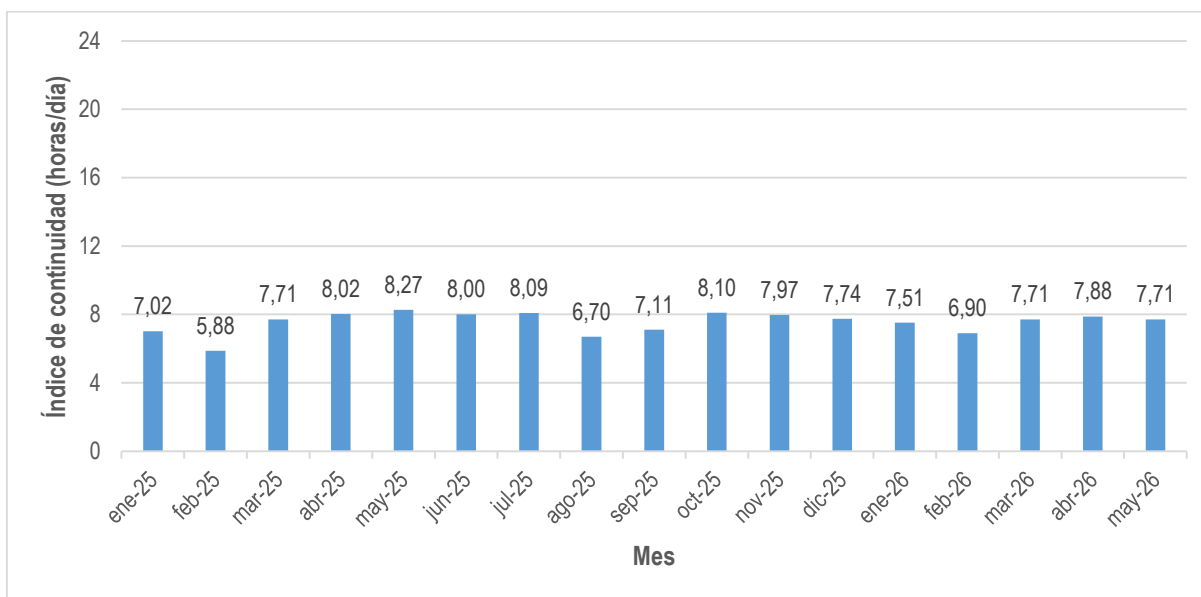
**Gráfico 2. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Avenida del Río 14”**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

El sector Avenida del Río presenta niveles de continuidad clasificados como insuficientes, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

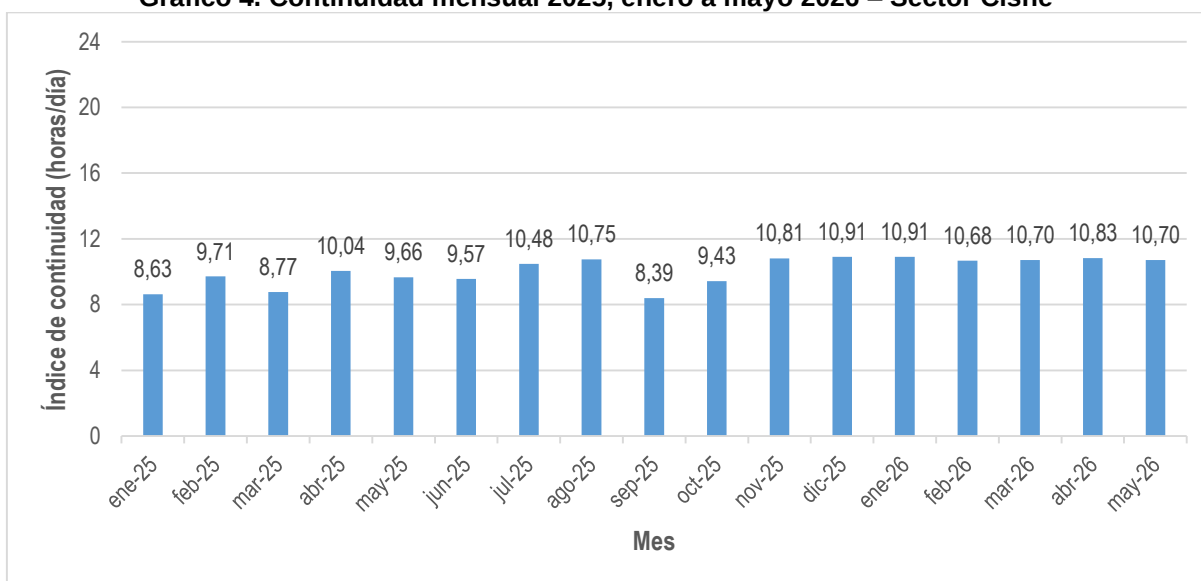
**Gráfico 3. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Avenida Libertador**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

El sector Avenida Libertador presenta niveles de continuidad clasificados como insuficientes, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

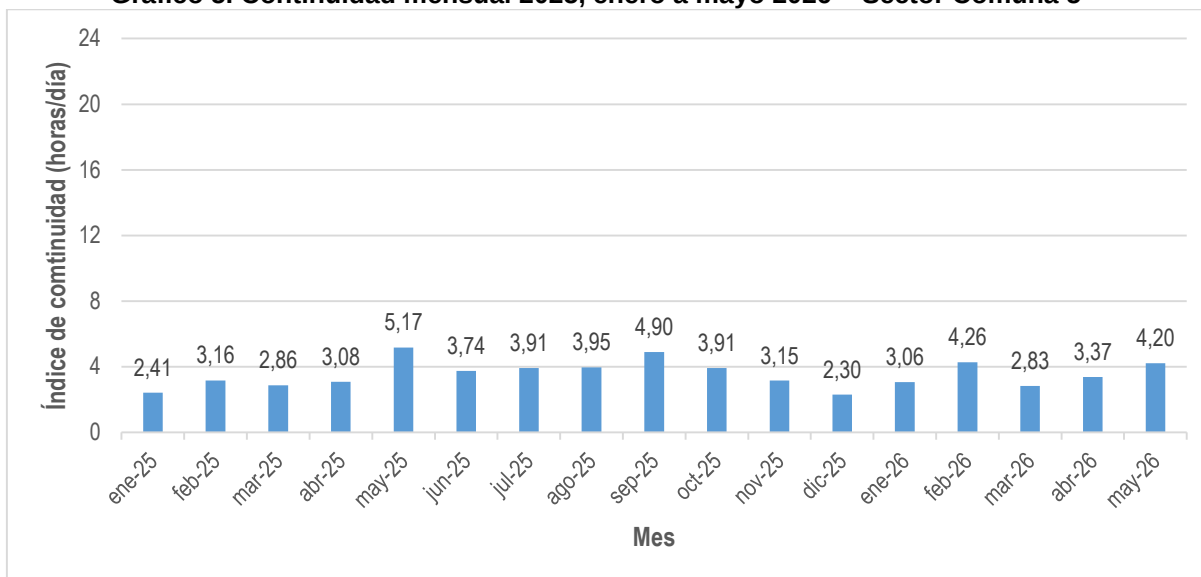
**Gráfico 4. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Cisne**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

El prestador reporta para el sector Cisne niveles de continuidad clasificados como insuficientes y no satisfactorios, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

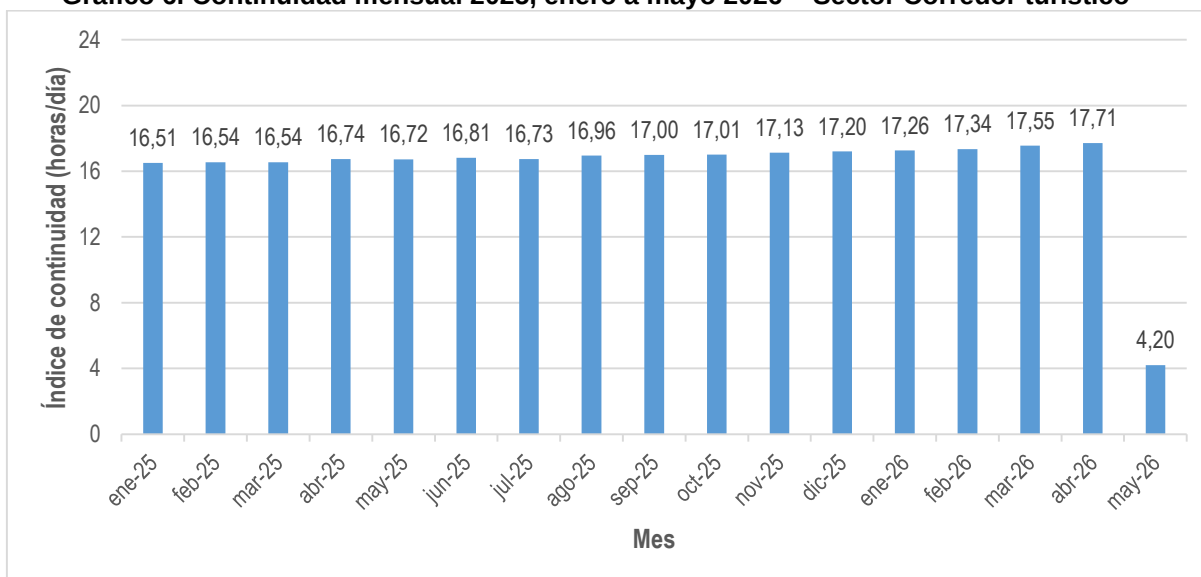
**Gráfico 5. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Comuna 5**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

Durante todo el período evaluado, los niveles de continuidad reportados para el sector Comuna 5 se clasifican como insuficientes, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

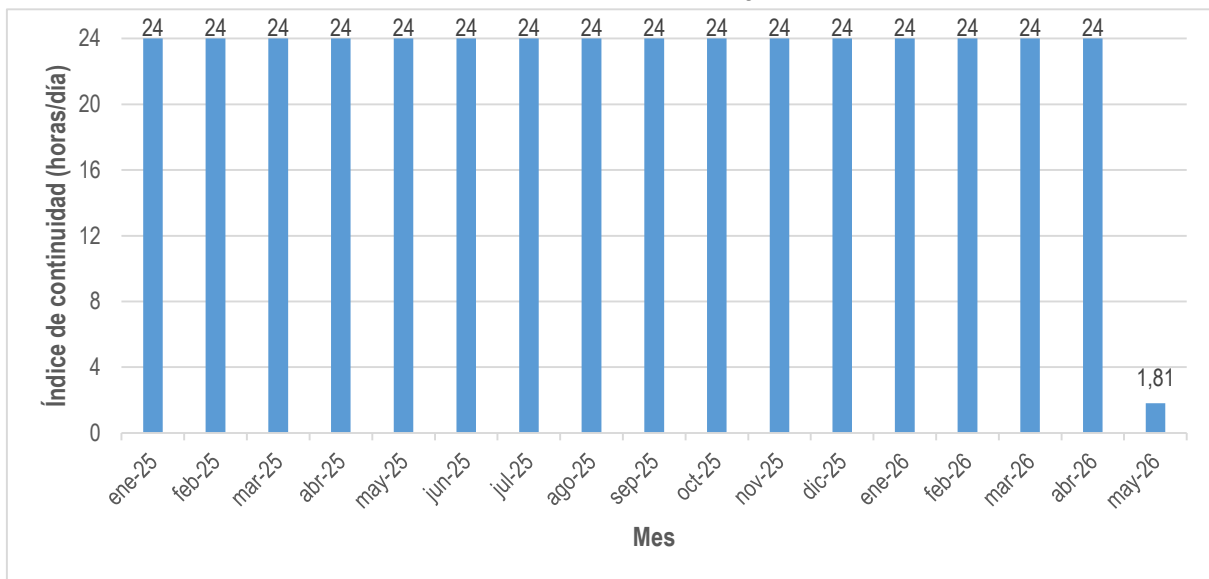
**Gráfico 6. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Corredor turístico**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

Durante el período evaluado, el sector Corredor Turístico registra niveles de continuidad clasificados como no satisfactorios, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

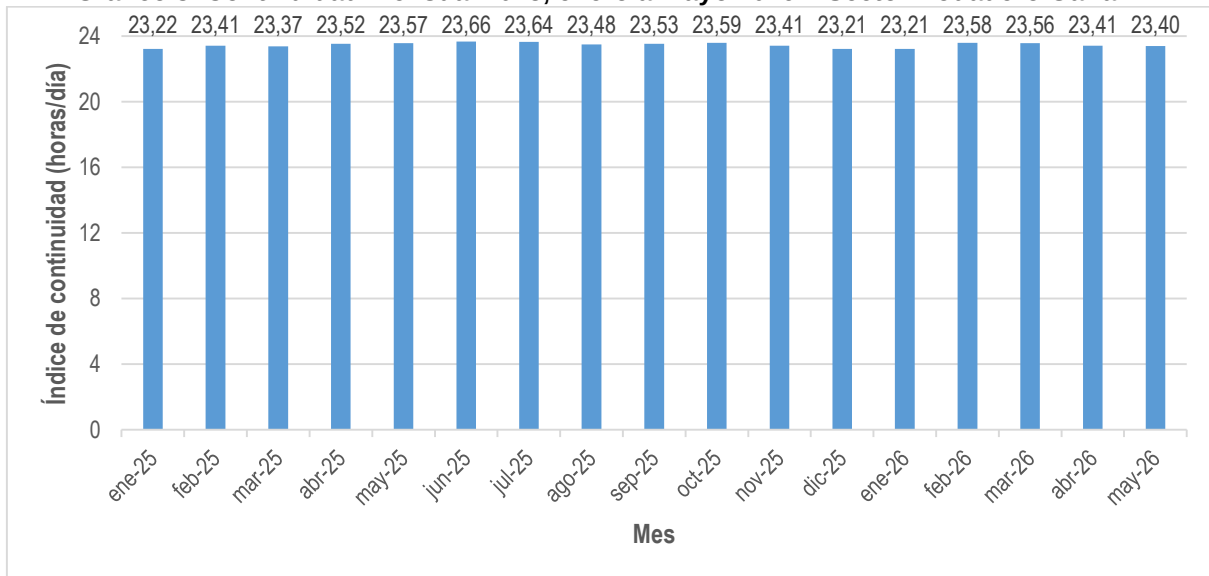
**Gráfico 7. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Línea 28**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

El sector Línea 28 registra niveles de continuidad clasificados como continuos durante todo el período evaluado, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

**Gráfico 8. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Rodadero Gaira**

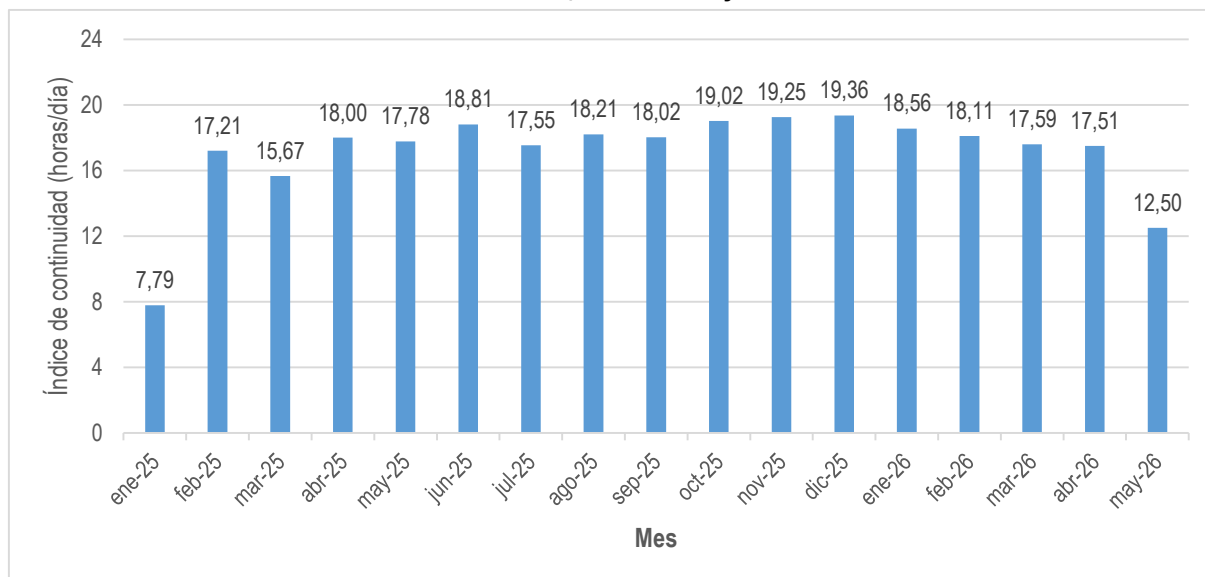


Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

El sector Rodadero-Gaira registra niveles de continuidad clasificados como continuos durante todo el período evaluado, de conformidad con los criterios establecidos en la

Resolución 2115 de 2007.

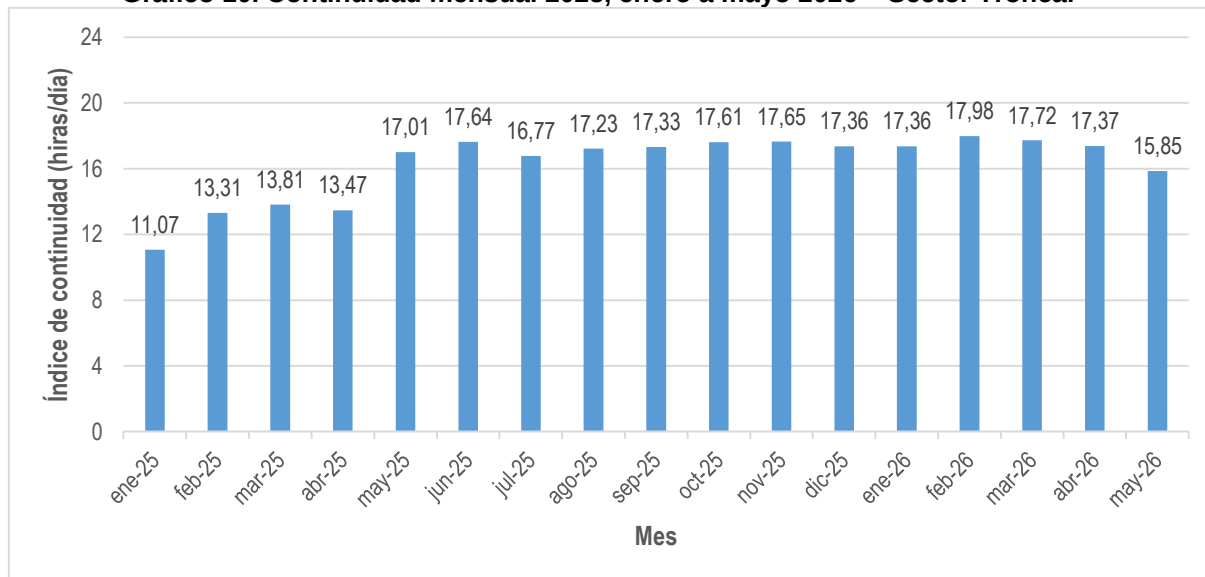
**Gráfico 9. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Tres Cruces**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

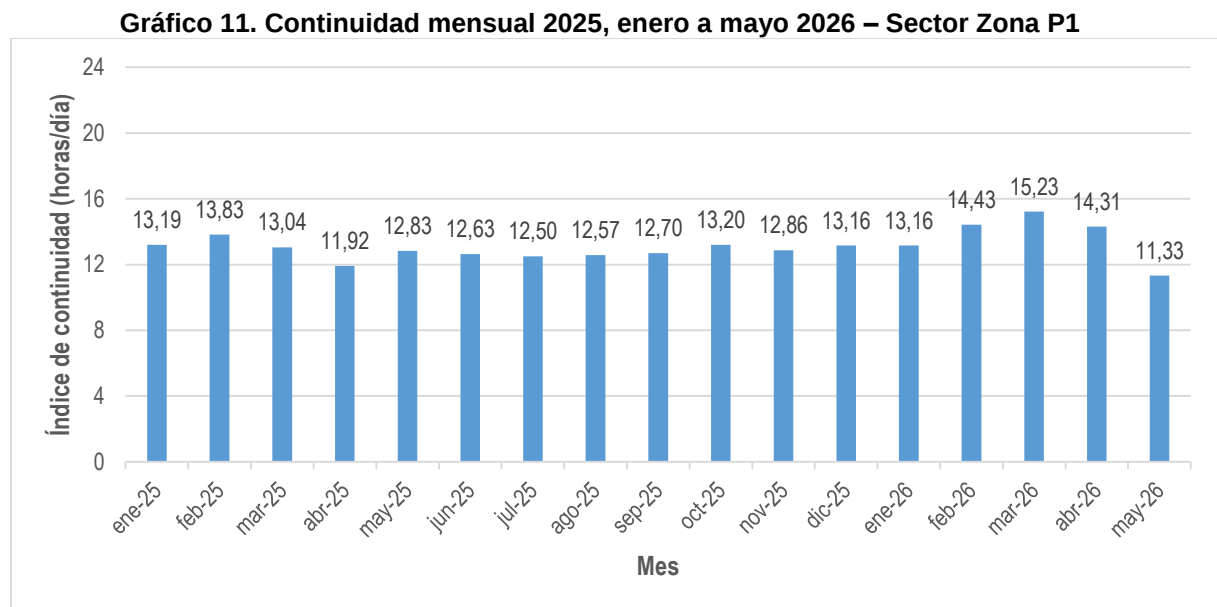
Durante el período evaluado, el sector Tres Cruces presentó variaciones en los niveles de continuidad del servicio, pasando de una condición insuficiente a no satisfactoria y posteriormente a suficiente, de acuerdo con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007. No obstante, esta mejora no se mantuvo, registrándose nuevamente un nivel de continuidad no satisfactorio de marzo a mayo de 2026.

**Gráfico 10. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Troncal**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

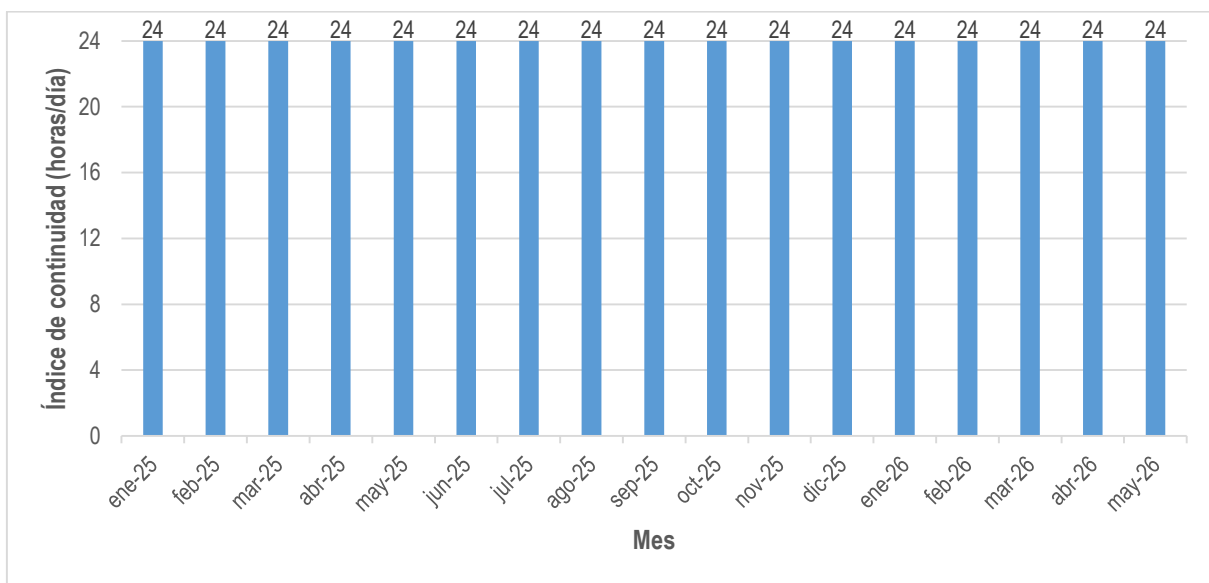
Durante el período evaluado, el sector Troncal registra niveles de continuidad clasificados como no satisfactorios, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

Durante el período evaluado, el sector Zona P1 registra niveles de continuidad clasificados como no satisfactorios, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

**Gráfico 12. Continuidad mensual 2025, enero a mayo 2026 – Sector Zona P2**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

El sector Zona P2 registra niveles de continuidad clasificados como continuos durante todo el período evaluado, de conformidad con los criterios establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

Ahora bien, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de la empresa establece lo siguiente:

**“Cláusula 16. CONDICIONES DE CALIDAD.** Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.”

Al comparar las condiciones de calidad del servicio establecidas por la empresa prestadora en el CCU, particularmente en lo relacionado con la continuidad, con los reportes de horas/día de suministro, se evidencia que ESSMAR presta el servicio en condiciones inferiores a las establecidas en dicho contrato.

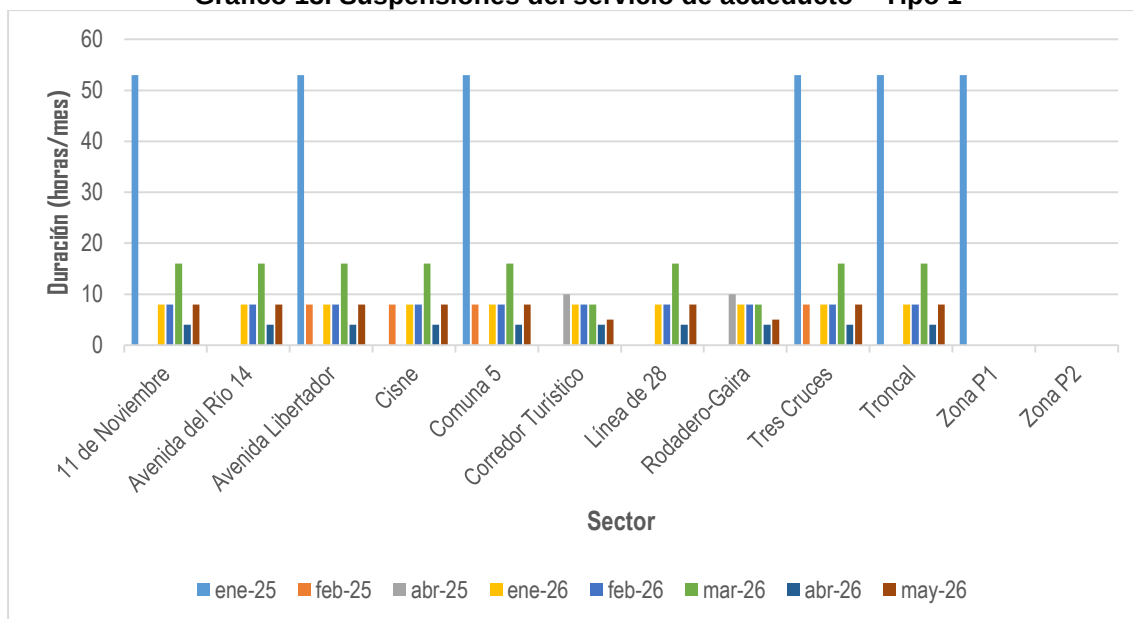
#### 5.4.2.7.2. Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, en los siguientes gráficos se observa el comportamiento de las suspensiones del servicio de acueducto para cada sector hidráulico, considerando para ello lo establecido en el artículo 2.4.2.30 del anexo de la Resolución SSPD No. No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, en el cual se

definen los siguientes tipos de suspensión:

- Tipo 1: Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios.
- Tipo 2: Racionamientos por fuerza mayor, con aviso a los usuarios.
- Tipo 3: Prevenciones en contra de la inestabilidad de inmuebles.
- Tipo 4: Suspensiones no programadas, no avisadas.
- Tipo 5: Suspensiones por no oferta del servicio y no relacionada con ninguno de los tipos de suspensiones anteriores.

**Gráfico 13. Suspensiones del servicio de acueducto – Tipo 1**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

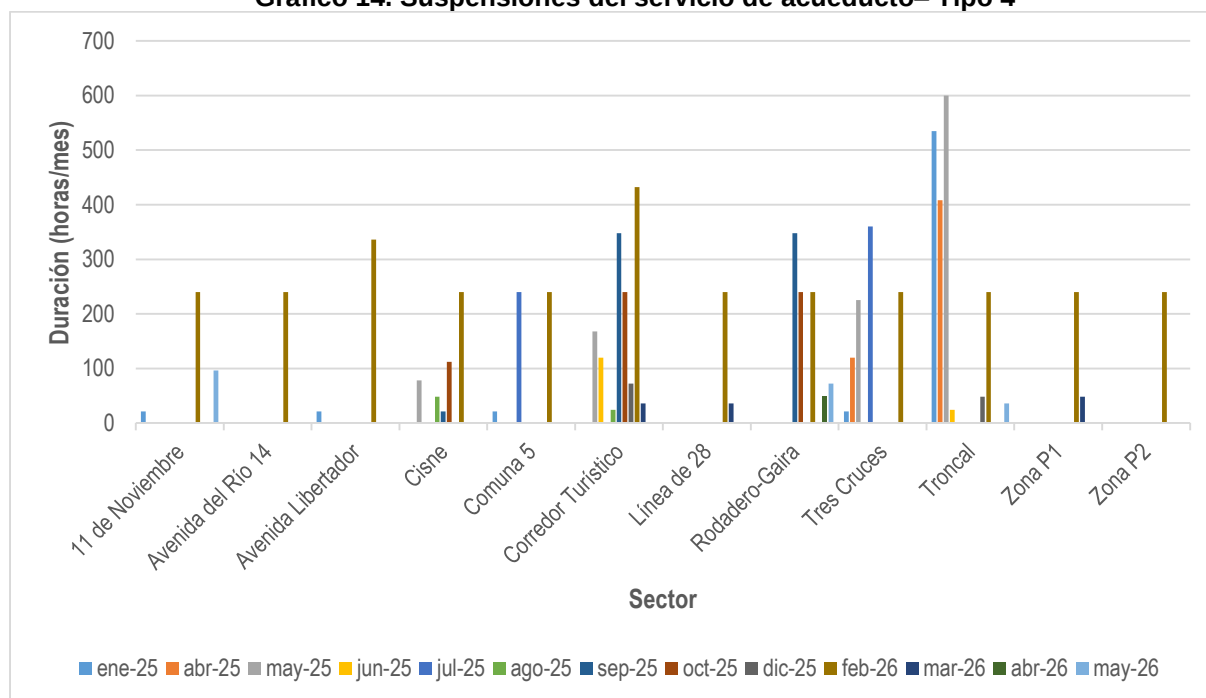
En el gráfico anterior no se incluyeron los registros correspondientes a marzo de 2025 ni al periodo comprendido entre mayo y diciembre de 2025, debido a que, de acuerdo con la información reportada por la empresa, no se presentaron suspensiones de Tipo 1

(Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios) durante dichos periodos en la ciudad de Santa Marta.

De acuerdo con el Gráfico 13, los sectores hidráulicos que registraron el mayor número de meses con suspensiones asociadas con reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios, fueron Avenida Libertador, Comuna 5 y Tres Cruces. Estos sectores presentaron suspensiones durante enero y febrero de 2025, así como entre enero y mayo de 2026.

En particular, enero de 2025 registró la mayor duración de las suspensiones, con 53 horas/mes. Para los demás meses en los que se reportaron suspensiones, la duración se ubicó entre 4 y 16 horas/mes.

**Gráfico 14. Suspensiones del servicio de acueducto– Tipo 4**



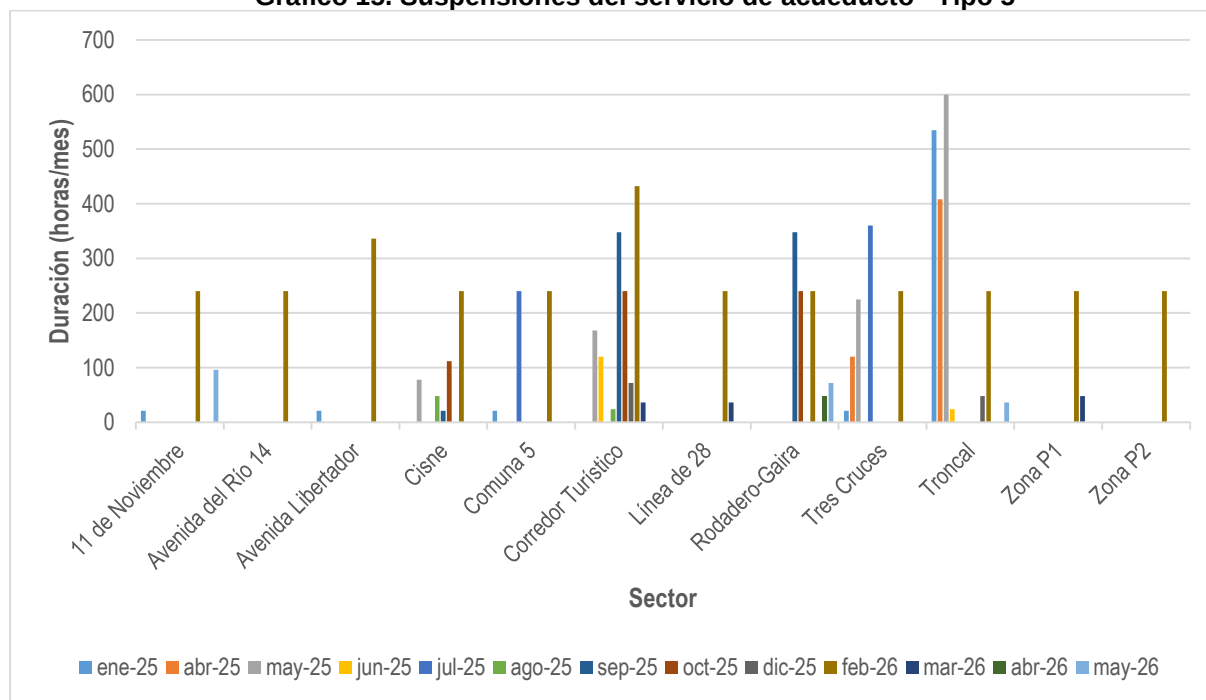
Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

En el gráfico anterior no se incluyeron los registros correspondientes a los meses de febrero, marzo y noviembre de 2025, ni de enero de 2026, debido a que, de acuerdo con la información reportada por la empresa, no se presentaron suspensiones de Tipo 4 (Suspensiones no programadas, no avisadas) durante dichos periodos en la ciudad de Santa Marta.

En relación con las suspensiones de Tipo 4, el Gráfico 14 muestra que la zona Corredor Turístico fue la que registró la mayor frecuencia de suspensiones, con presencia de este tipo de eventos en 8 meses durante el periodo evaluado. Sin embargo, en términos de duración, la zona Troncal presentó el mayor número de horas de suspensión, con 535 horas/mes en enero de 2025 y un acumulado de 1.891 horas durante el periodo comprendido entre enero de 2025 y mayo de 2026.

Por otra parte, se destaca que en febrero de 2026 se registraron suspensiones de Tipo 4 en todas las zonas hidráulicas, con una duración de 240 horas/mes, a excepción de Avenida Libertador, que presentó 336 horas de suspensión, y Corredor Turístico, que registró 432 horas durante dicho mes.

**Gráfico 15. Suspensiones del servicio de acueducto– Tipo 5**



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

En el gráfico anterior se observa que, con excepción de los sectores 11 de noviembre, Línea

28 y Zona P2, los demás sectores registraron suspensiones de Tipo 5 durante el periodo evaluado. En particular, Zona P2 fue el único sector que no presentó suspensiones de este tipo en ninguno de los meses analizados.

En relación con las suspensiones de Tipo 5, el gráfico anterior muestra que la zona Comuna 5 presentó la mayor duración acumulada, con 10.556 horas de suspensión durante el periodo comprendido entre enero de 2025 y mayo de 2026. Le siguieron Avenida Libertador, con 8.483 horas, y Avenida del Río, con 8.220 horas acumuladas.

Los resultados anteriores guardan relación con el comportamiento del índice de continuidad del servicio, cuya clasificación fue insuficiente para las zonas Avenida del Río 14, Avenida Libertador, Sector Cisne y Comuna 5, y no satisfactoria para Corredor Turístico, Troncal y Zona P1. Lo anterior evidencia una correspondencia entre la elevada duración acumulada de las suspensiones de Tipo 5 y los resultados desfavorables observados en el indicador de continuidad del servicio en algunas de las zonas analizadas.

#### 5.4.2.7.3. Presiones en red de distribución

En relación con las presiones en la red de distribución, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de ESSMAR E.S.P. establece, para la prestación del servicio de acueducto en la ciudad de Santa Marta, las siguientes obligaciones:

*“CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes: (...)*

*(..) 4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico, o aquella que la modifique, adicione o aclare. (...)*

*(...) 33. Adelantar las acciones contenidas en los planes de contingencia, necesarias para garantizar la continuidad, calidad y presión del servicio. (...)*

*Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las partes del contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones: (...)*

*(...) • La presión mínima establecida por la EMPRESA es de 1,92 m.c.a.o.” (SIC, Cursiva fuera del texto original)*

Al respecto, es importante precisar que el CCU hace referencia a la Resolución 1096 de 2000; sin embargo, dicha disposición fue derogada por la Resolución 330 de 2017, mediante la cual se adoptó el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS. En consecuencia, para efectos del análisis del cumplimiento de las condiciones técnicas actualmente exigibles, debe considerarse lo establecido en la regulación vigente.

En particular, el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 establece:

*“Artículo 61. Presiones de servicio mínimas en la red de distribución. La presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes. Para poblaciones de diseño de más*

*de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.” (Cursiva fuera del texto original)*

En este sentido, teniendo en cuenta las características poblacionales de la ciudad de Santa Marta, el valor de referencia para el análisis de la presión dinámica mínima en la red de distribución corresponde a 15 m.c.a. Por lo tanto, el valor de 1,92 m.c.a. señalado en el CCU de ESSMAR E.S.P. no puede ser considerado, por sí solo, como el parámetro técnico vigente para determinar el cumplimiento de las presiones mínimas establecidas en la regulación.

De acuerdo con la información suministrada por ESSMAR E.S.P., se presentan a continuación los valores de presión reportados mensualmente para los diferentes sectores hidráulicos durante el periodo comprendido entre enero de 2025 y mayo de 2026.

**Tabla 27. Presiones por sector ESSMAR – enero 2025 – mayo 2026**

| Mes    | 11 de noviembre | Avenida del Río 14" | Avenida Libertador | Cisne | Comuna 5 | Corredor Turístico | Línea de 28 | Rodadero - Gaira | Tres Cruces | Troncal | Zona P1 | Zona P2 |
|--------|-----------------|---------------------|--------------------|-------|----------|--------------------|-------------|------------------|-------------|---------|---------|---------|
| ene-25 | 2,1             | 3,1                 | 8,6                | 5,5   | 4,4      | 9,9                | 5,4         | 3,4              | 5,4         | 4,4     | 5,5     | 8,5     |
| feb-25 | 2,1             | 8,1                 | 8,6                | 5,5   | 4,4      | 10                 | 5,4         | 3,6              | 5,4         | 4,5     | 5,7     | 8,5     |
| mar-25 | 2,1             | 7,0                 | 8,6                | 5,5   | 4,6      | 9,9                | 5,4         | 3,6              | 5,5         | 4,5     | 5,6     | 8,5     |
| abr-25 | 2,1             | 11,5                | 3,7                | 7     | 5        | 13                 | 5,4         | 8,0              | 4,0         | 10,0    | 6,0     | 7,0     |
| may-25 | 2,2             | 11                  | 4                  | 7     | 5        | 14                 | 5           | 16,0             | 5,4         | 18,0    | 8,4     | 11,0    |
| jun-25 | 3               | 14,5                | 4                  | 12    | 5,4      | 9                  | 12,4        | 12,7             | 4,4         | 11,7    | 9,6     | 11,0    |
| jul-25 | 4               | 17                  | 8                  | 13    | 5        | 11                 | 5,6         | 14,1             | 4,2         | 8,9     | 9,8     | 14      |
| ago-25 | 4               | 18                  | 8                  | 13,4  | 5,5      | 11                 | 5,6         | 14,8             | 4,3         | 9       | 9,9     | 14      |
| sep-25 | 5               | 15                  | 8                  | 11    | 5,5      | 10                 | 6           | 14,8             | 4,2         | 9,5     | 9,5     | 14      |
| oct-25 | 5               | 15                  | 8,3                | 13,5  | 5,5      | 9,6                | 5,3         | 14,1             | 4,2         | 9,5     | 9,9     | 14      |
| nov-25 | 5               | 16,7                | 8,3                | 14    | 5,6      | 9,3                | 5           | 14,1             | 4,1         | 8,5     | 11,9    | 14,6    |
| dic-25 | 5               | 18                  | 8,3                | 14    | 5,5      | 6,7                | 6,2         | 12,9             | 5,4         | 12      | 6,9     | 12      |
| ene-26 | 4,0             | 6,6                 | 5,4                | 12,3  | 3,9      | 6,4                | 10,5        | 8,9              | 3,2         | 9,7     | 7,4     | 3,2     |
| feb-26 | 4,1             | 7,4                 | 5,6                | 12,3  | 3,9      | 9,9                | 4,8         | 9,6              | 2,7         | 11,8    | 5,0     | 7,3     |
| mar-26 | 4,0             | 9,9                 | 5,6                | 12,2  | 3,9      | 13,0               | 10,2        | 9,4              | 4,1         | 5,9     | 6,4     | 6,1     |
| abr-26 | 5,3             | 9,7                 | 5,6                | 12,2  | 3,9      | 8,5                | 4,2         | 8,5              | 4,9         | 6,4     | 6,6     | 9,3     |
| may-26 | 2,2             | 7,7                 | 6,8                | 8,5   | 3,5      | 5,2                | 9,9         | 9,9              | 4,0         | 7,9     | 5,0     | 2,5     |

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

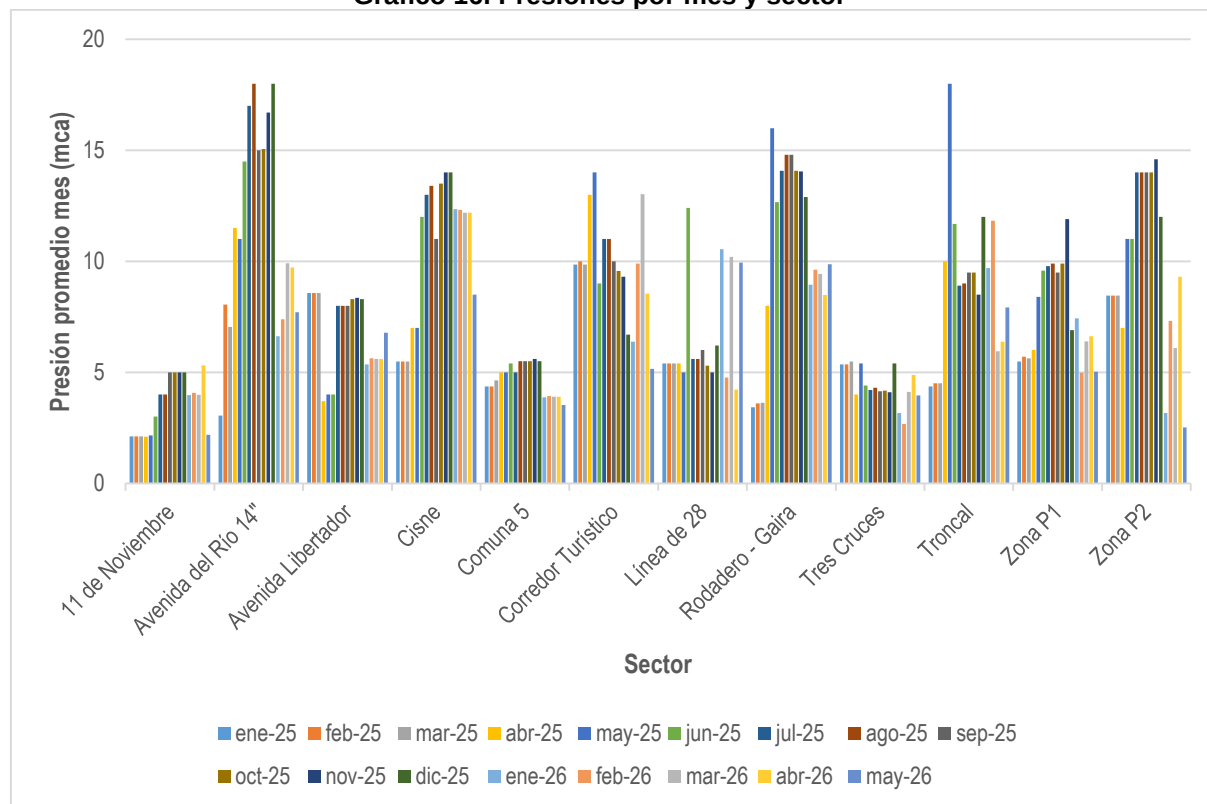
A partir de la información reportada, se evidencia una variabilidad significativa de las presiones entre los diferentes sectores y a lo largo del periodo evaluado. De manera general, los valores registrados se encuentran por debajo de los 15 m.c.a.

En particular, se identifican valores iguales o superiores a 15 m.c.a. en los siguientes casos: Avenida del Río 14", durante el periodo de agosto a diciembre de 2025, con valores de 18; 15; 15,05; 16,7 y 18 m.c.a., respectivamente; Rodadero-Gaira, en mayo de 2025, con un valor de 16 m.c.a.; y Troncal, en mayo de 2025, con un valor de 18 m.c.a. Para los demás sectores y periodos reportados, los valores se encuentran por debajo de 15 m.c.a.

Lo anterior permite advertir que, con base en la información suministrada por ESSMAR E.S.P., no se evidencia el mantenimiento constante de una presión dinámica mínima de 15 m.c.a. en los sectores evaluados durante el periodo analizado. Por el contrario, se observan diferencias importantes entre sectores y fluctuaciones en el tiempo, incluyendo periodos en los cuales las presiones reportadas son considerablemente inferiores al valor mínimo establecido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.

Esta situación resulta particularmente relevante en sectores como 11 de noviembre, Comuna 5, Tres Cruces y Rodadero-Gaira, entre otros, en los cuales se presentan de manera recurrente valores inferiores a 10 m.c.a., así como en sectores que, aunque presentan algunos registros superiores, no mantienen de manera sostenida el nivel mínimo de 15 m.c.a. durante el periodo evaluado.

**Gráfico 16. Presiones por mes y sector**

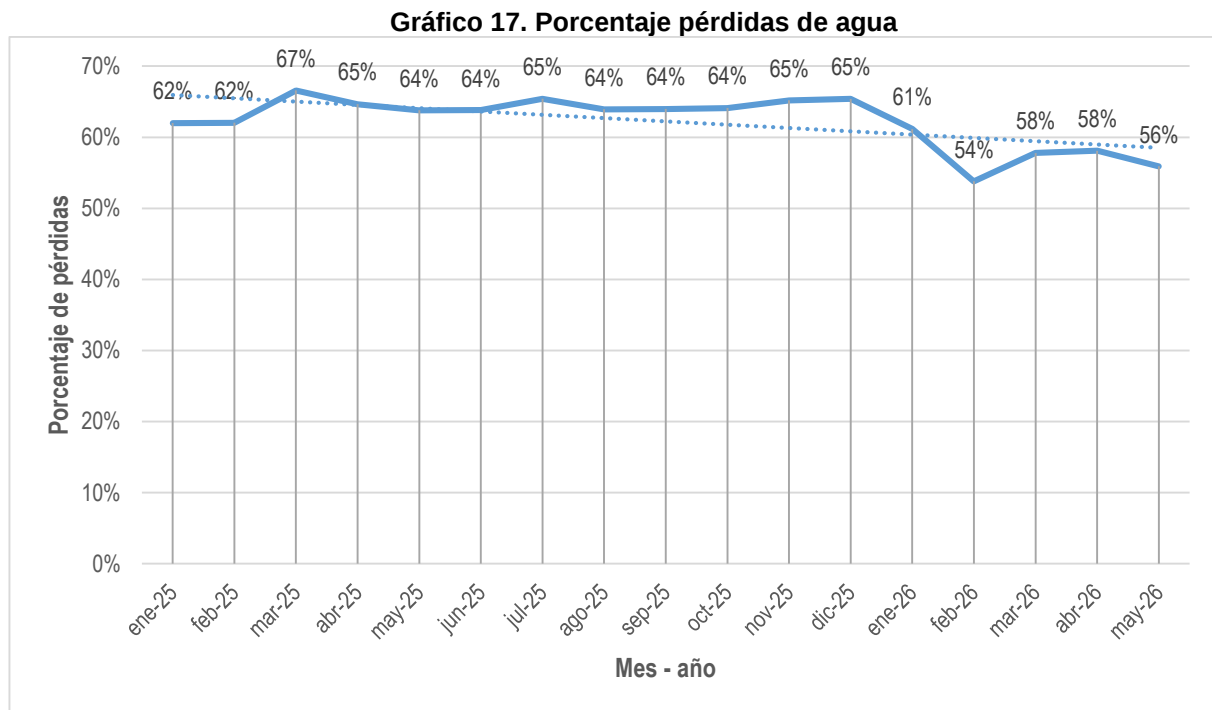


Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

#### 5.4.2.7.4. Pérdidas de agua en la red de distribución

#### 5.4.2.7.4.1. Porcentaje de pérdidas de agua

La empresa presentó información correspondiente al Índice de Agua No Contabilizada (IANC), para la vigencia 2025 y el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026. La evolución del indicador se presenta en el siguiente gráfico.



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

De acuerdo con la información presentada, durante el periodo evaluado el IANC se mantuvo por encima del 50 %, lo que evidencia un nivel elevado de pérdidas de agua en el sistema de distribución. No obstante, se observa una leve tendencia decreciente del indicador a lo largo del periodo analizado.

#### 5.4.2.7.4.2. Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, se realizó el cálculo del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) para la vigencia 2025 y el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

**Tabla 28. Índice de Pérdidas por Usuario Facturado**

| Mes    | Volumen total producida (m³) | Volumen total facturado (m³) | Volumen de agua suministrada por carrotanque (m³/mes) | Suscriptores totales acueducto | IPUF (m³/suscriptor-mes) |
|--------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| ene-25 | 3.293.556                    | 1.251.559                    | 62.088                                                | 125.285                        | 16,30                    |
| feb-25 | 3.262.614                    | 1.238.915                    | 7.380                                                 | 125.314                        | 16,15                    |
| mar-25 | 3.523.623                    | 1.177.193                    | 42.024                                                | 125.352                        | 18,72                    |
| abr-25 | 3.362.184                    | 1.188.652                    | 51.804                                                | 125.678                        | 17,29                    |
| may-25 | 3.463.612                    | 1.254.230                    | 51.972                                                | 126.720                        | 17,44                    |
| jun-25 | 3.321.088                    | 1.201.794                    | 50.604                                                | 127.065                        | 16,68                    |
| jul-25 | 3.413.849                    | 1.180.484                    | 61.752                                                | 127.540                        | 17,51                    |
| ago-25 | 3.465.892                    | 1.250.002                    | 48.012                                                | 127.350                        | 17,40                    |
| sep-25 | 3.151.840                    | 1.135.165                    | 50.220                                                | 127.552                        | 15,81                    |
| oct-25 | 3.294.561                    | 1.182.621                    | 51.300                                                | 127.994                        | 16,50                    |
| nov-25 | 3.361.037                    | 1.169.487                    | 44.430                                                | 128.380                        | 17,07                    |
| dic-25 | 3.394.553                    | 1.174.728                    | 32.892                                                | 128.402                        | 17,29                    |
| ene-26 | 3.343.128                    | 1.298.547                    | 27.612                                                | 128.392                        | 15,92                    |
| feb-26 | 2.924.537                    | 1.350.701                    | 22.560                                                | 128.366                        | 12,26                    |
| mar-26 | 3.393.596                    | 1.432.637                    | 15.372                                                | 129.153                        | 15,18                    |
| abr-26 | 3.388.050                    | 1.419.257                    | 17.580                                                | 129.539                        | 15,20                    |
| may-26 | 3.258.666                    | 1.436.838                    | 17.580                                                | 129.933                        | 14,02                    |

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

Conforme con lo establecido en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, subrogada mediante la Resolución CRA 1032 de 2026, el prestador estableció en su Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) las metas asociadas con el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF). Las metas reportadas por ESSMAR E.S.P. se presentan a continuación:

**Tabla 29. Meta IPUF ESSMAR E.S.P.**

| Periodo                   | Meta IPUF (m³/suscriptor/mes) |
|---------------------------|-------------------------------|
| <b>Año 8 (junio 2024)</b> | 12,29                         |
| <b>Año 9 (junio 2025)</b> | 11,39                         |

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Año 10 (junio 2026) | 10,49 |
|---------------------|-------|

Fuente: CCU ESSMAR E.S.P.

De acuerdo con la información reportada, durante la vigencia 2025 el IPUF presentó valores entre 15,81 y 18,72 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, registrándose el valor máximo en marzo de 2025 y el mínimo en septiembre del mismo año. Para el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026, el indicador presentó una tendencia decreciente, al pasar de 15,92 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes en enero a 14,02 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes en mayo de 2026.

No obstante, a pesar de la reducción observada durante los primeros cinco meses de 2026, los valores del IPUF registrados durante todo el periodo analizado se encuentran por encima de las metas establecidas por el prestador. En particular, para junio de 2025, la meta establecida corresponde a 11,39 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, mientras que el valor reportado para dicho mes fue de 16,68 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, lo que representa una diferencia de 5,29 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes.

Asimismo, para junio de 2026 se establece una meta de 10,49 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. Si bien para ese mes no se dispone de información dentro del periodo evaluado, el comportamiento observado hasta mayo de 2026, con un IPUF de 14,02 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, evidencia que el indicador aún se encontraba 33,7% por encima de la meta prevista para junio de 2026.

#### 5.4.2.7.4.3. Programa de reducción de pérdidas

ESSMAR E.S.P. presentó el documento denominado “Plan de Reducción de Pérdidas 2026”, en el cual se establecen las acciones que la empresa ha definido para fortalecer la gestión, control y reducción de las pérdidas de agua en el sistema de acueducto.

No obstante, el prestador no presentó información que permita determinar el porcentaje de avance o nivel de ejecución de las actividades contempladas en el Plan. Si bien se incluye un reporte de seguimiento a las fugas identificadas y atendidas, la información suministrada no permite establecer de manera clara y verificable la correspondencia entre las actividades reportadas y las acciones, metas e indicadores definidos en el Plan de Reducción de Pérdidas 2026.

En consecuencia, no es posible determinar con la información aportada el grado de cumplimiento y efectividad de las acciones previstas en el Plan, ni establecer si su ejecución está contribuyendo de manera efectiva a la reducción de las pérdidas de agua registradas por el prestador.

#### 5.4.2.7.4.4. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

ESSMAR E.S.P. presentó el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) correspondiente al periodo 2020–2024, el cual fue aprobado por la autoridad ambiental competente mediante la Resolución No. 206 de 2021. No obstante, se observa que dicho instrumento se encuentra vencido.

Adicionalmente, el prestador presentó un borrador del PUEAA para el periodo 2026–2030,

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

e informó que este se encuentra en proceso de actualización y ajuste, previo a su presentación ante la autoridad ambiental competente para la correspondiente evaluación y aprobación.

En consecuencia, a la fecha de corte del presente análisis, no se evidencia un PUEAA vigente y aprobado que comprenda el periodo actualmente evaluado, por lo que se considera necesario que el prestador adelante y culmine las gestiones correspondientes para la actualización, presentación y aprobación del instrumento, de conformidad con los requerimientos establecidos por la autoridad ambiental competente.

#### 5.4.2.7.5. Estimación de oferta vs demanda

Respecto al análisis de oferta y demanda del sistema de acueducto que abastece al distrito de Santa Marta, el prestador presentó la evaluación de la capacidad de captación y producción frente a las necesidades de la población permanente y flotante (turística). En dicho análisis se consideró la producción proveniente de las dos plantas de tratamiento del sistema (PTAP Mamatoco y PTAP El Roble) junto con el aporte de los pozos subterráneos distribuidos por la ciudad.

En cuanto a la oferta del sistema, se evidencia que las plantas de tratamiento e infraestructura de pozos alcanzaron una oferta total promedio de 1.305 l/s en 2023, 1.173 l/s en 2024 y 1.291 l/s durante lo transcurrido de 2025. Por su parte, el sistema de pozos opera con limitaciones; aunque se dispone de 49 pozos en la ciudad, fallas electromecánicas, problemas de calidad o hurtos obligan a que varios salgan de servicio, manteniendo un promedio mensual de solo 35 pozos operativos.

En relación con la demanda del servicio, calculada bajo la dotación neta máxima legal de 140 l/hab\*día debido a la altitud de la zona atendida y evaluada en el escenario que incluye la cabecera y Taganga en temporada alta con población flotante, se observa que esta supera la capacidad de producción. La demanda máxima diaria (QMD) requerida para satisfacer las necesidades reales se estimó en 2.809,62 l/s para 2025.

Adicionalmente, el análisis contenido en el documento muestra que el sistema presenta un déficit de agua potable, el cual fue de -1.518,62 l/s (54,05%) en 2025. Esta deficiencia se encuentra agravada por el elevado porcentaje de pérdidas técnicas actuales del sistema, las cuales se sitúan en un 58% debido a la poca inversión que se ha presentado en la ciudad para la infraestructura de acueducto.

Para mitigar esta situación normativa y operativa, la empresa contempla un plan de variación paulatina para reducir de forma progresiva dicho porcentaje de pérdidas técnicas hasta alcanzar el límite máximo admitido por la ley del 25% en un horizonte de diseño hacia el año 2049. A su vez, para escenarios futuros se proyecta la inclusión y abastecimiento del corregimiento de Bonda.

#### 5.4.2.8. Calidad de agua suministrada por la red de distribución

##### 5.4.2.8.1. Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y

lugares de muestreo para la vigilancia de la calidad del agua

De conformidad con lo establecido en la Resolución 811 de 2008, para un área de prestación que atienda una población entre 250.001 y 500.000 habitantes, como es el caso de Santa Marta, se deben concertar, como mínimo, 25 puntos y lugares de muestreo para la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano.

Al respecto, la empresa prestadora entregó a la SSPD el acta de concertación de los puntos y lugares de muestreo, así como el acta de recibo a conformidad de dichos puntos. Ambos documentos se encuentran suscritos con fecha 4 de diciembre de 2025. De acuerdo con la información contenida en las actas suministradas, se encuentran concertados 68 puntos de muestreo entre el prestador y la autoridad sanitaria, cantidad que supera el número mínimo de puntos establecido en la Resolución 811 de 2008 para la población atendida.

**Tabla 30. Población atendida ESSMAR E.S.P.**

| Fecha                 | Suscriptores residenciales acueducto | Población atendida aproximada |
|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Diciembre 2025</b> | 128.402                              | 457.111                       |

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

Durante la visita de inspección realizada del 8 al 10 de julio de 2026, se efectuó la verificación en campo de dos puntos de muestreo, cuyos datos se presentan a continuación:

**Tabla 31. Puntos de muestreo visitados**

| Código del punto | Ubicación - Dirección              | Foto                                                                                 |
|------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 78399*           | El Trébol – Calle 28A Carrera 30A* |  |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |                      |                                                                                    |
|------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 0069 | Salida PTAP Mamatoco |  |
|------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 8 al 10 de julio de 2026

\* Respecto del primer punto de muestreo verificado en campo, durante la visita la empresa manifestó que este se encontraba identificado con el código 78399 y ubicado en El Trébol – Calle 28A Carrera 30A. No obstante, al contrastar esta información con el acta de concertación suministrada por la empresa, se evidenció que en dicho documento no se encuentra registrado un punto de muestreo con el código, ubicación y dirección indicados.

Adicionalmente, al comparar el registro fotográfico observado en el acta de concertación con las características del punto visitado durante la inspección, se identificó una posible correspondencia con el punto código 022, ubicado en Las Colinas – Calle 36 Carrera 19D.

#### 5.4.2.8.2. Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red

Las muestras correspondientes a la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano son tomadas por la Secretaría de Salud Distrital y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP remitidos oficialmente a la SSPD mediante el radicado No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026, correspondientes a las muestras de vigilancia tomadas durante la vigencia 2025, y con la consulta de los resultados preliminares correspondientes al periodo enero–julio de 2026, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

**Tabla 32. Resultados muestreos vigilancia calidad del agua 2025 – enero a julio 2026**

| Año  | Número de muestras por nivel de riesgo |      |       |      |                          | Número total de muestras |
|------|----------------------------------------|------|-------|------|--------------------------|--------------------------|
|      | Sin riesgo                             | Bajo | Medio | Alto | Inviabile sanitariamente |                          |
| 2025 | 3                                      | --   | --    | --   | --                       | 3                        |
| 2026 | 118                                    | --   | --    | 10   | 1                        | 129                      |

Fuente: Elaborado a partir de información remitida por el INS - Sábana SIVICAP 2025 y consulta resultados preliminares 2026 del 11/08/2026

De acuerdo con la información anterior, durante la vigencia 2025 se reportaron 3 muestras de vigilancia, todas clasificadas sin riesgo para la calidad del agua para consumo humano.

Para el periodo comprendido entre enero y julio de 2026, se reportaron 129 muestras, de las cuales 118 fueron clasificadas sin riesgo, 10 presentaron riesgo alto y 1 fue clasificada como inviable sanitariamente. En consecuencia, el 91,47% de las muestras reportadas para este periodo se clasificaron sin riesgo, mientras que el 8,53% restante presentó algún nivel de afectación, correspondiente a riesgo alto o inviabilidad sanitaria.

La presencia de 10 muestras clasificadas con riesgo alto y una muestra inviable sanitariamente constituye un resultado que requiere especial atención, en la medida en que evidencia la presunta ocurrencia de resultados desfavorables en la vigilancia de la calidad del agua distribuida durante el periodo analizado. No obstante, con la información disponible en la consulta realizada al SIVICAP no es posible determinar los parámetros específicos que dieron lugar a dichas clasificaciones, por lo que no resulta procedente establecer, únicamente con estos datos, las causas o características de los incumplimientos identificados

Finalmente, cabe señalar que los datos consultados en SIVICAP para el año 2026 son parciales, entre tanto el INS remite a esta SSPD la información formalmente.

#### 5.4.2.8.3. Control de la calidad del agua distribuida por red

Las muestras correspondientes al control de la calidad del agua para consumo humano son analizadas en el laboratorio de la Empresa de Servicios Públicos, el cual se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 1598 de 2025 para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos durante las vigencias objeto

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

de análisis.

De acuerdo con la población atendida durante la vigencia 2025, señalada previamente en el presente informe, el prestador debe dar cumplimiento a las frecuencias mínimas de muestreo establecidas en la Resolución 2115 de 2007, para las diferentes características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, conforme se presenta a continuación:

**Tabla 33. Frecuencia mínima muestras de control**

| Parámetro                                                                                                                      | Frecuencia                                                            | Número de muestras                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.                                        | Diaria                                                                | 2                                            |
| Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, residual del coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos.           | Semanal                                                               | 2                                            |
| COT, Fluoruros                                                                                                                 | Semestral                                                             | 2                                            |
| Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria | De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria | De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo |
| Coliformes Totales y E. Coli                                                                                                   | Diaria                                                                | 5                                            |

Fuente: adaptado con base en la Resolución 2115 de 2007

Una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad del agua suministrados por ESSMAR E.S.P., se evidenció que, de acuerdo con la información reportada por el prestador, se dio cumplimiento a la frecuencia y al número mínimo de muestras para las características básicas y especiales durante la vigencia 2025 y el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026.

**Tabla 34. Número de muestras y nivel de riesgo muestras de control**

| Año       | Nivel de riesgo |      |       |      |                          | Número de muestras |
|-----------|-----------------|------|-------|------|--------------------------|--------------------|
|           | Sin riesgo      | Bajo | Medio | Alto | Inviabile sanitariamente |                    |
| Ene -2025 | 152             | --   | 2     | 1    | --                       | 155                |
| Feb -2025 | 135             | --   | 6     | 1    | --                       | 142                |
| Mar -2025 | 155             | --   | --    | --   | --                       | 155                |
| Abr -2025 | 147             | --   | 3     | --   | --                       | 150                |

| Año       | Nivel de riesgo |      |       |      |                          | Número de muestras |
|-----------|-----------------|------|-------|------|--------------------------|--------------------|
|           | Sin riesgo      | Bajo | Medio | Alto | Inviabile sanitariamente |                    |
| May -2025 | 150             | --   | 4     | 1    | --                       | 155                |
| Jun -2025 | 147             | --   | 2     | 1    | --                       | 150                |
| Jul -2025 | 149             | --   | 6     | --   | --                       | 155                |
| Ago -2025 | 148             | --   | 6     | 1    | --                       | 155                |
| Sep -2025 | 142             | --   | 7     | 1    | --                       | 150                |
| Oct -2025 | 149             | --   | 11    | 2    | --                       | 162                |
| Nov -2025 | 141             | --   | 9     | --   | --                       | 150                |
| Dic -2025 | 148             | --   | 7     | --   | --                       | 155                |
| Ene -2026 | 148             | --   | --    | --   | --                       | 148                |
| Feb -2025 | 133             | --   | 6     | 1    | --                       | 140                |
| Mar -2025 | 144             | --   | 13    | 1    | --                       | 158                |
| Abr -2025 | 142             | --   | 8     | 1    | --                       | 151                |
| May -2025 | 155             | --   | 3     | 1    | --                       | 159                |

Fuente: Adaptada con base en la información suministrada por ESSMAR E.S.P.

De acuerdo con los resultados reportados, durante la vigencia 2025 se analizaron 1.824 muestras de control, de las cuales 1.763 (96,65 %) fueron clasificadas sin riesgo, 63 (3,45 %) presentaron riesgo medio y 8 (0,44 %) presentaron riesgo alto. No se reportaron muestras clasificadas como de riesgo bajo ni como inviables sanitariamente.

Para el periodo comprendido entre enero y mayo de 2026, se reportaron 756 muestras de control, de las cuales 722 (95,50 %) fueron clasificadas sin riesgo, 30 (3,97 %) presentaron riesgo medio y 4 (0,53 %) presentaron riesgo alto. Al igual que en 2025, no se reportaron muestras clasificadas como de riesgo bajo ni inviables sanitariamente.

En términos generales, la información suministrada evidencia que la mayor proporción de las muestras analizadas durante los periodos evaluados se clasificó sin riesgo. Sin embargo, se observa la ocurrencia recurrente de muestras clasificadas con riesgo medio y riesgo alto, tanto durante 2025 como durante los primeros cinco meses de 2026. Particularmente, durante 2025 se identificaron resultados con riesgo medio en diez de los doce meses analizados y resultados con riesgo alto en siete meses, lo que evidencia que los resultados desfavorables no se limitaron a un único evento aislado.

Asimismo, durante enero–mayo de 2026 se presentaron resultados con riesgo medio en cuatro de los cinco meses analizados y resultados con riesgo alto en cuatro meses. Se destaca el comportamiento observado en marzo de 2026, periodo en el cual se reportaron 13 muestras clasificadas con riesgo medio y una con riesgo alto, constituyéndose en el mes con mayor número de muestras con riesgo medio dentro del periodo analizado.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

En consecuencia, si bien el prestador evidencia cumplimiento en cuanto a la frecuencia y número mínimo de muestras de control reportadas, los resultados obtenidos muestran la presencia de eventos que deben ser objeto de seguimiento y análisis, particularmente aquellos clasificados con riesgo alto.

#### 5.4.2.8.4. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y el respectivo plan de trabajo correctivo orientado a la reducción del riesgo sanitario, el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 establece que dicho instrumento debe ser remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), para efectos del seguimiento correspondiente.

Al respecto, es importante señalar que, si bien corresponde a las autoridades sanitarias y ambientales la elaboración y actualización de los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, las personas prestadoras tienen la obligación de suministrar a dichas autoridades la información requerida para su formulación, de conformidad con lo establecido en la Resolución 4716 de 2010, expedida conjuntamente por el entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En este contexto, la empresa informó que la fuente de abastecimiento río Piedras cuenta con un mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, adoptado mediante la Resolución No. 61 del 22 de julio de 2021. De acuerdo con lo señalado por la empresa, dicho instrumento establece que, adicionalmente a los parámetros contemplados en la Resolución 2115 de 2007, deben realizarse análisis semestrales, en el punto ubicado a la salida de la PTAP, para los siguientes parámetros: calcio, aluminio, fosfatos, magnesio, fluoruros, zinc, molibdeno, arsénico, cobre y plomo.

No obstante, durante la visita de inspección y con base en la información suministrada por la empresa, no se evidenciaron los resultados de los análisis correspondientes a los parámetros y frecuencias establecidos en la Resolución No. 61 del 22 de julio de 2021, para el punto de muestreo concertado ubicado a la salida de la PTAP Mamatoco.

Lo anterior no permite establecer, con la información disponible, si el prestador ha venido realizando de manera efectiva el seguimiento a los parámetros adicionales definidos en el mapa de riesgo ni verificar el comportamiento de estos parámetros en el agua tratada antes de su ingreso al sistema de distribución. En consecuencia, se considera necesario que el prestador acredite la realización de los análisis correspondientes y suministre los respectivos resultados, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones y frecuencias establecidas en el instrumento de gestión del riesgo.

Por otra parte, respecto de las demás fuentes utilizadas para el abastecimiento del sistema, la empresa informó que estas no cuentan con mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano. Esta situación deberá ser verificada por la SSPD con las autoridades sanitarias y ambientales competentes, teniendo en cuenta las obligaciones previstas en la Resolución 4716 de 2010 respecto de la formulación, actualización y seguimiento de dichos

instrumentos.

En este sentido, la ausencia de mapas de riesgo para las demás fuentes de abastecimiento limita la identificación y caracterización formal de los factores de riesgo que puedan afectar la calidad del agua desde las fuentes hasta los sistemas de tratamiento. Por lo anterior, resulta pertinente efectuar el seguimiento correspondiente con las autoridades competentes, a efectos de determinar el estado de formulación, actualización y adopción de los mapas de riesgo asociados a dichas fuentes.

#### 5.4.2.9. Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

El prestador presentó el plan diseñado para la reducción de pérdidas, en el cual se contemplan diferentes acciones orientadas a disminuir las pérdidas de agua en el sistema de acueducto. No obstante, se evidenció que el documento no especifica los recursos requeridos para la ejecución de las acciones previstas ni identifica las fuentes de financiación o los mecanismos mediante los cuales se garantizaría su disponibilidad.

Adicionalmente, ESSMAR E.S.P. presentó información de proyectos próximos a iniciar, en ejecución y finalizados. Específicamente, el estado de los proyectos se distribuye de la siguiente manera:

- Por iniciar / Próximos a iniciar: 1 proyecto. Corresponde a la "Construcción de redes de distribución de acueducto en distintos barrios del Distrito de Santa Marta" (bajo la sección Año Tarifario 6, listado en proceso de contratación).
- En ejecución (Suspendidos): 1 proyecto. Se trata de la "Solución acueducto sector Portal de las Avenidas" (financiado con recursos externos).
- En ejecución (Activos): 2 proyectos. Corresponden a la "Rehabilitación de los Pozos por Componentes Electromecánicos" y "Rehabilitación de los Pozos por Componente Calidad".
- Finalizados/Ejecutados: 7 proyectos en total, divididos según su fuente de financiamiento:
  - ✓ 5 proyectos con recursos externos:
    - Habilidad Linea de Conducción Sena - Troncal - La Lucha.
    - Solución acueducto sector 8 de Diciembre.
    - Solución acueducto sector Valle de Gaira.
    - Solución acueducto sector Brisas del Mar (Fase I y Fase II).
    - Reposición de Acueducto en anillo vial en el barrio los Laureles y Construcción De Red De Acueducto En El Barrio Ondas Del Caribe.

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

- ✓ 2 proyectos con recursos propios de ESSMAR E.S.P.:
  - Suministro y puesta en servicio de dosificadoras para las PTAP's de Santa Marta.
  - Suministro, montaje y puesta en servicio de motorreductores para PTAP Mamatoco.

Respecto al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, ESSMAR informó que actualmente no cuenta con este documento. Asimismo, señaló que dicho instrumento se encuentra en proceso de elaboración, bajo el liderazgo de la Administración Distrital, y manifestó desconocer el estado actual de avance del proceso.

#### 5.4.1 Servicio Público de Alcantarillado

##### 5.4.1.1 Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador, la cobertura del servicio público de alcantarillado a mayo de 2026 es del 80%.

##### 5.4.1.2 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema está conformado por una red de alcantarillado sanitario. Actualmente, la ciudad no cuenta con un sistema independiente de alcantarillado pluvial, por lo que la infraestructura existente atiende únicamente la recolección y conducción de aguas residuales domésticas.

Debido a la topografía casi plana de la ciudad, el sistema combina colectores principales (interceptores), colectores secundarios y estaciones elevadoras de bombeo (EBAR) en las zonas donde no es posible realizar la evacuación por gravedad.

La División Geográfica: El sistema de alcantarillado de Santa Marta funciona como una sola unidad hidráulica, pero se divide en dos zonas (Norte y Sur) debido a la separación natural que genera el cerro El Ziruma.

##### 5.2.3.1.1. Redes de alcantarillado y catastro de redes

###### Sistema Norte:

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Funciona recolectando las aguas principalmente de Oriente a Occidente. Cuenta con 6 colectores principales (Centro, Santa Rita, Norte, Manzanares, Ferrocarril y Libertador) con longitudes estimadas en 70.7 km y diámetros de 250 mm a 1270 mm. Posee una red secundaria de unos 486 km y 7 estaciones de bombeo que dirigen las aguas a la EBAR Norte, la cual bombea el caudal hacia el emisario submarino para su disposición final en el mar. La empresa presentó plano con el catastro de redes, actualizado en el año 2025.

#### Sistema Sur:

Abarca los sectores de El Rodadero, Gaira, Salguero, Pozos Colorados y Bello Horizonte. Cuenta con cuatro colectores principales y 6 estaciones de bombeo. El sector de El Rodadero y Gaira dispone de unos 67 km de redes que descargan en la EBAR Rodadero. Por su parte, la zona de Pozos Colorados y Bello Horizonte evacúa mediante un colector de 1000 y 1100 mm hacia la EBAR Zuca. Las aguas residuales de la Zona Sur son finalmente impulsadas y derivadas hacia el Sistema Norte para su evacuación final.

Se calcula la existencia de aproximadamente 575 km de redes de alcantarillado entre ambos sistemas. El 60,80% de estas redes está construido en materiales antiguos (gres, asbesto cemento y concreto) con más de 40 años de antigüedad.

En el área aferente del Colector Centro (Norte), predomina el gres con un 76,96%, donde el 66,8% de las tuberías de gres y asbesto cemento son de un diámetro igual o inferior a 200 mm.

En el área del Colector Santa Rita (Norte), el gres representa el 69,07%.

En el sector de El Rodadero, Salguero y Gaira (Sur), los materiales predominantes son asbesto cemento (39%), gres (29%) y PVC (26%), teniendo el 75% de las redes un diámetro menor a 200 mm. El sector de Gaira destaca por tener las redes más antiguas, superando el 90% en asbesto cemento y gres de 200 mm.

En contraste, las zonas de expansión como las del Colector Ferrocarril (Norte) tienen redes más nuevas hechas principalmente de PVC y Polietileno (77% combinado). Asimismo, el área de Pozos Colorados-Bello Horizonte (Sur) posee un 92% de sus redes en PVC.

La empresa presentó plano con el catastro de redes, actualizado en el año 2025.

#### **Imagen 39. Plano redes alcantarillado Santa Marta**



Fuente: ESSMAR E.S.P.

Durante la visita de inspección a la ciudad de Santa Marta, se evidenció la ocurrencia de reboses de aguas residuales en la carrera 1A No. 27– 46, situación que evidencia una afectación en la operación del sistema de alcantarillado sanitario en dicho sector.

#### 5.2.3.1.2. Estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)

##### Sistema Norte

El sistema cuenta con las siguientes estaciones principales:

**EBAR Norte:** Es la estación de bombeo principal de la ciudad. Recibe todas las descargas sanitarias de la zona Norte y Sur a través de colectores principales y bombea el agua directamente hacia el emisario submarino. Cuenta con cámaras de entrada, tanques de succión, motores bomba controlados por variadores de velocidad y arrancadores suaves, un transformador de 1.250 KVA y una planta de emergencia.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

EBAR Manzanares: Ubicada junto al río Manzanares, recibe el agua del colector homónimo. Cuenta con un pozo húmedo de 90 m<sup>3</sup>, un sistema de cuatro bombas (dos centrífugas verticales y dos sumergibles) y descarga sus aguas hacia la EBAR Norte. Dispone de un transformador de 300 KVA y una planta de emergencia.

EBAR San Pablo: Situada en el barrio San Pablo, cuenta con rejillas de limpieza manual y un desarenador, previos al tanque de succión (de 3 por 4 por 1,5 metros). Tiene dos bombas sumergibles de 30 HP automatizadas, un transformador de 30 KVA y una planta de emergencia. Su línea de impulsión es de PVC.

EBAR Timayui: Ubicada en el barrio Timayui, dispone de un pozo de 8 por 3 por 2,5 metros. Opera con dos bombas sumergibles de 30 HP automatizadas y cuenta con un transformador de 30 KVA. Su línea de impulsión es de hierro dúctil.

EBAR Cantilito: Localizada en el barrio Cantilito, cuenta con rejillas de limpieza manual y un tanque de succión de 8 por 3 por 2,5 metros. Está equipada con dos bombas sumergibles (de 20 y 15 HP), una planta de emergencia y un transformador de 75 KVA. Posee dos líneas de impulsión (una de PVC y otra de hierro dúctil).

EBAR El Bosque: Situada en el barrio El Bosque, opera con dos bombas sumergibles de 5 HP automatizadas. Su infraestructura incluye un transformador de 15 KVA y una línea de impulsión de hierro dúctil.

EBAR Bulevar del Río: Cuenta con un pozo de succión y dos bombas sumergibles de 3 HP automatizadas. Su línea de impulsión es de PVC con un diámetro de 75 mm.

#### Sistema Sur:

Este sistema cuenta con 6 estaciones de bombeo:

EBAR Rodadero: Ubicada en la Avenida Tamacá, recibe las aguas de los colectores Tamacá y Salguero. Tiene un pozo húmedo con un volumen útil de 67,5 m<sup>3</sup> y un sistema de dos bombas centrífugas verticales de 150 HP. Impulsa las aguas residuales hasta un tanque rompedor localizado a 5 km sobre la Troncal del Caribe, desde donde continúan a gravedad hacia el sistema Norte.

EBAR Zuca: Localizada en el sector Zuca, recibe las aguas del colector Sur. Cuenta con una estructura de repartición y un pozo húmedo subdividido en tres cámaras. Actualmente opera con dos bombas sumergibles de 400 HP (una en uso y otra de relevo) que impulsan el agua por una tubería de hierro dúctil de 5.620 metros hacia el rompedor.

EBAR Elevadora (o La Elevadora): Ubicada en el camellón de las Iguanas, posee un tanque de succión y trabaja con dos bombas sumergibles (de 10 y 15 HP) que operan en paralelo durante temporadas turísticas o de lluvias. Su línea de impulsión es de PVC y empalma con el colector Tamacá.

EBAR Fénix: Situada en la esquina de La Escollera, posee una bomba de 3 HP

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

automatizada dentro de un manjol acondicionado como tanque de succión. Su línea de impulsión dirige el agua hacia un manjol en el camellón de las Iguanas para transportarla por gravedad hasta la EBAR Elevadora.

EBAR Sierra Laguna: Ubicada en el sector de Lagos del Dulcino, cuenta con un pozo húmedo de 6,30 metros de profundidad, un volumen útil de 7 m<sup>3</sup>, dos bombas sumergibles de 15 HP y un transformador de 45 KVA. Sus líneas de impulsión son de PVC y asbesto-concreto.

EBAR Bello Horizonte: Localizada en el sector de Bello Horizonte, posee un pozo húmedo de 4,50 metros de profundidad, un volumen útil de 6 m<sup>3</sup>, dos bombas sumergibles de 20 HP y un transformador de 45 KVA. Su línea de impulsión es de PVC y empalma con el colector Sur.

#### 5.2.3.1.3. Emisario Submarino

El sistema inicia con el ingreso de las aguas residuales a la EBAR Norte, desde donde son impulsadas mediante dos líneas de conducción hacia la estructura de carga. Una de las líneas llega directamente a dicha estructura, mientras que la segunda lo hace a través de un tanque rompe presión. La estructura de carga constituye el punto de inicio del emisario submarino.

El emisario está conformado por una tubería de 1.000 mm de diámetro, fabricada en polietileno de alta densidad (PEAD). De acuerdo con la información suministrada por la empresa, el emisario submarino tiene una capacidad de vertimiento de 2,5 m<sup>3</sup>/s. El caudal vertido promedio es de 1,2 m<sup>3</sup>/s.

Para garantizar la estabilidad de la tubería sobre el lecho marino, el sistema cuenta con 72 lastres de concreto de 3 toneladas cada uno, distribuidos a lo largo del trazado del emisario. El emisario se extiende aproximadamente 420 metros, alcanzando una profundidad de hasta 50 metros por debajo del nivel del mar. En los últimos 120 metros del emisario se encuentra instalada la zona de difusión, conformada por 32 orificios de 15 cm de diámetro, a través de los cuales se realiza la descarga y dispersión de las aguas residuales en el cuerpo receptor, favoreciendo su dilución.

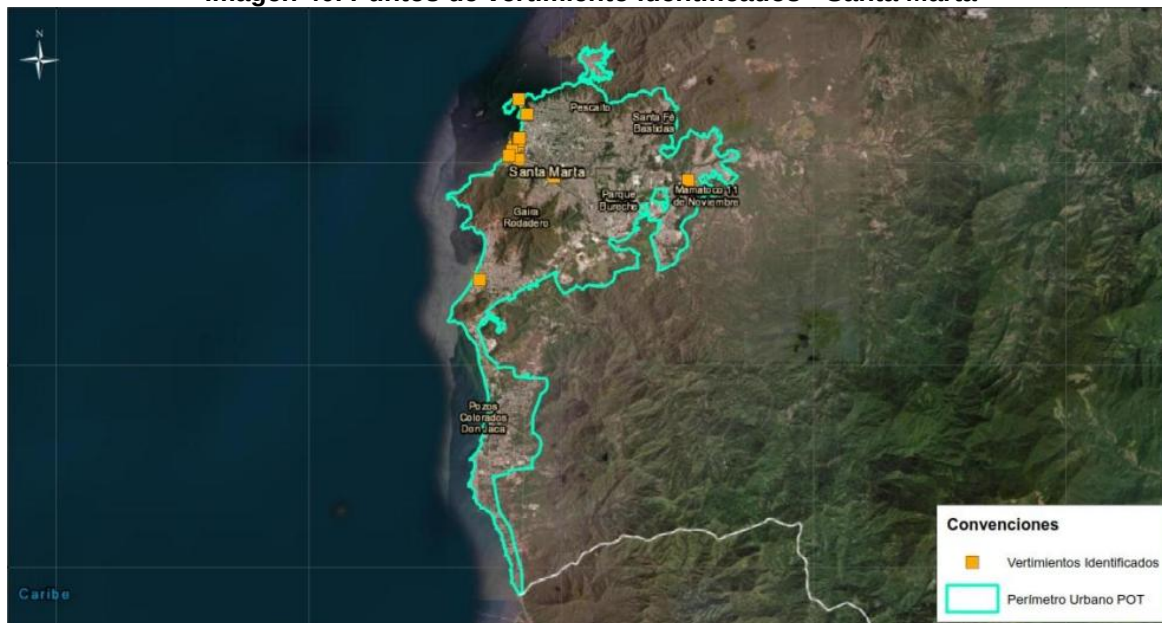
#### 5.2.3.2. Puntos de vertimiento

De acuerdo con la información contenida en el primer informe de avance del Contrato No. 14 de 2026, cuyo objeto corresponde a la elaboración del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) para el área de prestación del servicio de ESSMAR E.S.P., se cuenta oficialmente con autorización para el vertimiento de aguas residuales en un único punto, correspondiente a la descarga de los difusores del emisario submarino. No obstante, como resultado del diagnóstico adelantado para el PSMV, se identificaron 13 puntos asociados con vertimientos o potenciales puntos de descarga, de los cuales 11 fueron reportados por ESSMAR E.S.P. y 2 por CORPAMAG.

Los puntos identificados corresponden a diferentes situaciones y localizaciones dentro del área de prestación, entre ellas descargas asociadas con colectores, estaciones elevadoras y estaciones de bombeo, así como puntos localizados en sectores específicos de la ciudad.

La siguiente imagen presenta la ubicación de los puntos de vertimiento identificados:

**Imagen 40. Puntos de vertimiento identificados - Santa Marta**



Fuente: ESSMAR E.S.P.

De acuerdo con el documento, estos puntos no corresponden a vertimientos permanentes ni programados, sino que estarían relacionados con situaciones de contingencia y condiciones operativas del sistema, tales como daños en las redes, insuficiencia de capacidad hidráulica de determinados tramos de colectores y fallas o contingencias en las estaciones de bombeo. Según lo señalado en el informe, las descargas asociadas con estas situaciones pueden alcanzar los ríos Manzanares y Gaira y, directa o indirectamente, el mar Caribe.

Adicionalmente, el informe señaló que estos puntos no se encuentran legalizados ante la autoridad ambiental y no cuentan con caracterización de los vertimientos ni de las fuentes receptoras.

#### 5.2.3.3. Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

El prestador hizo entrega de diferentes documentos que describen la infraestructura y procesos que se llevan a cabo para la operación del servicio de alcantarillado en la ciudad de Santa Marta. Así mismo, presentó cronogramas establecidos para el mantenimiento preventivo y correctivo y registros de las actividades realizadas.

En las siguientes imágenes se presentan soportes de actividades de mantenimiento realizadas en el mes de mayo de 2026.

**Imagen 41. Registros mantenimiento redes alcantarillado**

| FECHA             | OT     | BARRIO          | HORA INICIO | HORA FIN | OBSERVACIONES           |
|-------------------|--------|-----------------|-------------|----------|-------------------------|
| <b>1/05/2026</b>  | 555189 | SANTA ANA       | 6:57        | 9:46     | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 556566 | TAMINACA        | 11:14       | 11:49    | REVISIÓN SIN NOVEDAD    |
|                   | 588730 | MARIA CRISTINA  | 12:14       | 13:46    | SONDEO DE RED CENTRAL   |
|                   | 596713 | ACODIS          | 14:52       | 17:43    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 581288 | MERCADO         | 19:11       | 20:25    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
| <b>13/05/2026</b> | 612027 | RODADERO        | 14:55       | 15:53    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 610895 | GAIRA           | 16:07       | 17:00    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 610251 | GAIRA           | 17:09       | 18:15    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
| <b>15/05/2026</b> | 615233 | GAIRA QUEMADA   | 14:58       | 18:51    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 614626 | PRADO           | 19:58       | 20:50    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 603045 | SAN FRANCISCO   | 21:04       | 22:25    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
| <b>16/05/2026</b> | 616640 | CENTRO          | 11:57       | 12:50    | SUCCIÓN Y SONDEO        |
|                   | 598341 | ACODIS          | 13:29       | 14:10    | SONDEO DE RED CENTRAL   |
|                   | 605910 | GALICIA         | 15:19       | 16:05    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 614239 | GALICIA         | 16:09       | 16:31    | SUCCIÓN LIMPIEZA MANHOL |
|                   | 614239 | GALICIA         | 17:14       | 19:15    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 616627 | DIVINO NIÑO     | 20:23       | 21:20    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 618416 | VILLA DEL MAR   | 21:58       | 22:47    | SONDEO DE RED CENTRAL   |
| <b>17/05/2026</b> | 616709 | MARIA EUGENIA   | 6:55        | 7:36     | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 593479 | BAVARIA         | 8:00        | 10:40    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 614582 | 11 DE NOVIEMBRE | 11:59       | 14:00    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
| <b>18/05/2026</b> | 617040 | RODADERO        | 14:57       | 15:43    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 617049 | RODADERO        | 15:49       | 17:52    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 616662 | RODADERO        | 18:00       | 18:45    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |
|                   | 616977 | CIUDAD DEL SOL  | 20:21       | 22:45    | DESTAPE DE RED CENTRAL  |

Fuente: ESSMAR E.S.P.

#### 5.2.3.4. Licencia ambiental y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Mediante la Resolución No. 0242 de 1999, el entonces Ministerio de Ambiente otorgó la licencia ambiental para el proyecto de disposición final de las aguas residuales mediante el emisario submarino de Santa Marta.

Posteriormente, mediante la Resolución No. 1179 de 2025, la Corporación Autónoma Regional del Magdalena (CORPAMAG) impuso a ESSMAR E.S.P. y al Distrito de Santa Marta una medida preventiva en el marco de las obligaciones relacionadas con la licencia ambiental, el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y el plan de contingencia del sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas. Entre las determinaciones adoptadas, se ordenó la suspensión inmediata de los 13 vertimientos no legalizados de aguas residuales provenientes del sistema de alcantarillado de ESSMAR E.S.P., en los términos establecidos en el referido acto administrativo.

Así mismo, la medida adoptada contempla la necesidad de adelantar el diagnóstico y formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), con énfasis en la definición de acciones y obras orientadas a la eliminación de los vertimientos no autorizados identificados en el sistema de alcantarillado.

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

En este contexto, se encuentra en ejecución el Contrato No. 014 de 2026, cuyo objeto corresponde a la prestación de servicios para la elaboración del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) del área de prestación del servicio de ESSMAR E.S.P. El contrato inició el 9 de febrero de 2026 y tiene como fecha prevista de terminación el 31 de diciembre de 2026.

#### 5.2.3.5. Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

ESSMAR E.S.P. presentó información de proyectos próximos a iniciar, en ejecución y finalizados. Específicamente, el estado de los proyectos se distribuye de la siguiente manera:

- Por iniciar / Próximos a iniciar: 0 proyectos listados de manera exclusiva para este servicio.
- En ejecución (Suspendidos): 0 proyectos bajo este estado específico.
- En ejecución (Activos): 8 proyectos (todos correspondientes a la sección de recursos externos):
  - ✓ Construcción de las redes de alcantarillado sanitario en el sector de Portal de las Avenidas.
  - ✓ Construcción del colector de alcantarillado sanitario en el barrio 11 de Noviembre.
  - ✓ Construcción de redes de alcantarillado sanitario en el sector de Bello Horizonte.
  - ✓ Construcción del colector de alcantarillado sanitario Pescaíto en la calle 4.
  - ✓ Construcción de colectores de alcantarillado sanitario en la carrera primera hasta la EBAR Norte.
  - ✓ Rehabilitación de la EBAR Norte.
  - ✓ Construcción de colector de alcantarillado sanitario Valle de Gaira.
  - ✓ Proyecto ampliación de redes de alcantarillado barrio Cristo Rey.
- Finalizados / Ejecutados: 12 proyectos en total, distribuidos según su fuente de financiamiento:
  - ✓ 9 proyectos con recursos externos:
    - Reposición y construcción de redes de alcantarillado sanitario en el sector de Villa Alejandría.
    - Reposición de redes de línea de impulsión alcantarillado Gaira Calle 14.
    - Solución alcantarillado sanitario sector Gaira Socorro (Fase I).
    - Solución alcantarillado sanitario sector Luis R Calvo.
    - Solución alcantarillado sanitario sector Rosario de Gaira.
    - Reposición de alcantarillado en anillo vial en el barrio los Laureles.

- Optimización y reposición del colector Libertador en el sector de Pescaíto (El Boro)
- Solución alcantarillado sanitario sector Gaira Socorro (Fase II).
- Construcción de colector de alcantarillado sanitario en el sector de Cabo Tortuga, sector de Sierra Adentro y redes secundarias en el barrio las Tunas (agrupados como ejecutados).
- ✓ 3 proyectos con recursos propios de ESSMAR E.S.P.:
  - Construcción de Colector Tamacá - Fase I.
  - Interventoría a la construcción del Colector Tamacá - Fase I.
  - Reposición de colector de alcantarillado sanitario en el Barrio Miguel Pinedo.

Respecto al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, ESSMAR informó que actualmente no cuenta con este documento. Asimismo, señaló que dicho instrumento se encuentra en proceso de elaboración, bajo el liderazgo de la Administración Distrital, y manifestó desconocer el estado actual de avance del proceso.

#### 5.4.2 Plan de emergencia y contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en las Resoluciones MVCT 154 de 2014 y MVCT 527 de 2018, se verificó en el Sistema Único de Información (SUI) el reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC). Como resultado de dicha verificación, se evidenció que, para la vigencia 2026, el prestador reportó el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Santa Marta. La actualización del documento fue aprobada por el Agente Especial de la empresa mediante la Resolución No. 0463 del 17 de julio de 2026. Se desconoce si la empresa socializó el PEC con el Consejo Municipal de Gestión de Riesgo

#### 5.4.3 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado.

**Tabla 35. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico técnico - operativo.**

| Tema      | Nombre del formato y/o formulario             | Certificado en SUI | Observación                         |
|-----------|-----------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Acueducto | Registro de Fuentes superficiales             | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto | Registro de Captaciones de Agua superficiales | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto | Registro de Aducciones de Agua                | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto | Registro de Conducciones de Agua              | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto | Registro de Sistemas de Potabilización        | Sí                 | Coincide con lo entregado en        |

| Tema           | Nombre del formato y/o formulario                                                                                        | Certificado en SUI | Observación                         |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
|                |                                                                                                                          |                    | visita                              |
| Acueducto      | 40. Registro de Tanques de Almacenamiento                                                                                | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Redes Sistema de acueducto                                                                                               | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | 48. Registro de Sectores Hidráulicos                                                                                     | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | 51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto                                                                   | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 Y 4                                         | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 2 (PDF o TIFF) | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Suspensiones Servicio de Acueducto                                                                                       | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | 50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos                                                                             | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Calidad Agua Características Básicas - Rango 2                                                                           | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Características Especiales- Rango 2, 3 y 4                                                                               | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4                                                                         | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Acueducto      | Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF                                                                       | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Alcantarillado | 7. Registro de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales                                                               | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Alcantarillado | Redes Sistema de Alcantarillado                                                                                          | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Alcantarillado | Estaciones de bombeo de agua residual                                                                                    | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |
| Alcantarillado | Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF                                                                  | Sí                 | Coincide con lo entregado en visita |

Fuente: Consulta SUI realizada en agosto de 2026

## 5.5 Aspectos Comerciales

### 5.5.1 Sede atención comercial

La ESSMAR E.S.P., cuenta con una única sede para la atención presencial de sus usuarios, denominada Centro de Atención Norte – CAN, ubicada en la calle 22 No. 22 – 111, barrio Nuevo Jardín, en el Distrito de Santa Marta, Magdalena.

Maneja un horario de atención presencial que corresponde de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua. Adicionalmente, el prestador dispone de los siguientes

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

canales no presenciales para la atención de los usuarios:

- Correo electrónico: [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co)
- Portal de autogestión HAABIL, disponible a través de la página web institucional [www.essmar.gov.co](http://www.essmar.gov.co).
- Call center: línea 116 y número 035 4209676, con atención durante las 24 horas, los siete días de la semana. Esta línea es usada para reportar daños y emergencias en la infraestructura.

**Imagen 42. Sede atención al cliente**



Fuente: Visita de inspección, 2026.

Durante el recorrido realizado, se verificó que la sede cuenta con condiciones de accesibilidad para personas en condición de movilidad reducida. En el acceso cuenta con información relacionada con los horarios de atención, los puntos habilitados para el pago de las facturas y piezas institucionales mediante las cuales se promueve el uso del portal de autogestión, HAABIL.

**Imagen 43. Acceso, horarios e información general de atención al cliente**



Fuente: Visita de inspección, 2026.

La sede dispone de un turno digital, acompañado por personal encargado de orientar al ciudadano cuando este lo requiere. Para la generación del turno, el sistema solicita datos básicos como el número de cuenta contrato o el número de identificación y permite seleccionar el servicio, trámite o gestión requerida. Posteriormente, el turno es clasificado entre atención general y atención prioritaria, lo cual permite diferenciar a los usuarios que requieren un tratamiento preferencial.

Asimismo, la sede de atención posee una pantalla destinada a informar la asignación de los turnos y el cubículo en el que será atendido cada usuario. La sala de espera dispone de ocho sillas y siete cubículos para la atención de solicitudes relacionadas, entre otros asuntos, con reclamaciones y recaudo.

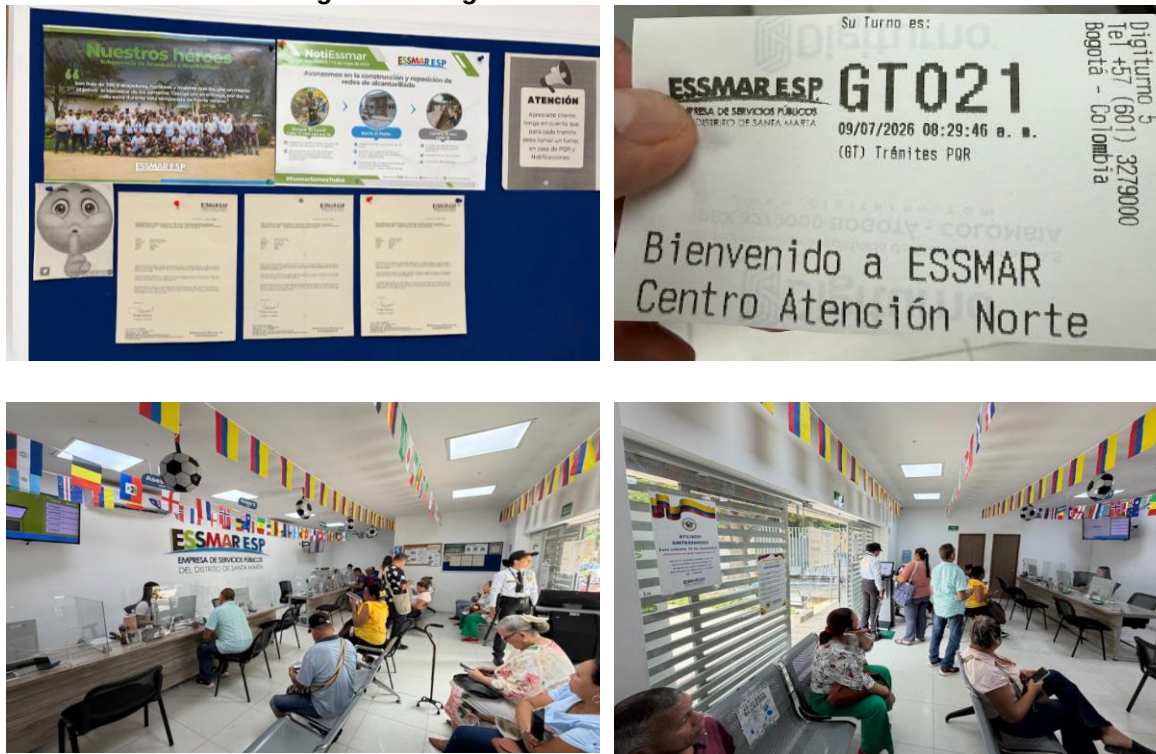
En la sede también se observó una cartelera informativa que contiene publicidad institucional, noticias del prestador, notificaciones por edicto, información del Plan Institucional de Capacitación e indicaciones para consultar virtualmente el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y registrar peticiones, quejas y reclamos.

En la sede es posible disponer de copias físicas del CCU para ser suministradas a solicitud de los usuarios. El prestador manifestó, además, que puede imprimir el documento cuando sea requerido y orientar al ciudadano para su consulta a través del portal institucional. Sin

embargo, durante la visita se evidenció que el CCU no se encontraba expuesto ni disponible directamente en la cartelera informativa, aspecto que constituye una oportunidad de mejora frente a su divulgación proactiva.

En relación con los medios de pago, la sede no dispone de un punto de recaudo en efectivo. No obstante, cuenta con datáfono para efectuar pagos presenciales y, según lo informado por el prestador, dispone de dos datáfonos móviles que pueden ser trasladados al domicilio del suscriptor cuando este servicio sea requerido. El recaudo se encuentra tercerizado mediante convenios con entidades financieras y otros recaudadores autorizados, principalmente con el Banco de Bogotá.

**Imagen 44. Imágenes de sede Centro Norte- CAN**



Fuente: Visita de inspección, 2026

### 5.5.2 Sistema de Información Comercial - SIC

ESSMAR E.S.P. cuenta con el sistema de información ARQ Business Suite, solución tecnológica contratada con ARQUITECSOFT S.A.S., mediante la cual se gestionan de manera integrada diferentes procesos de la empresa. De acuerdo con la información aportada por el prestador, la plataforma contempla funcionalidades asociadas con los procesos comerciales de facturación, cobro atención al cliente, así como módulos correspondientes a los componentes financiero, almacén y capital humano.

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

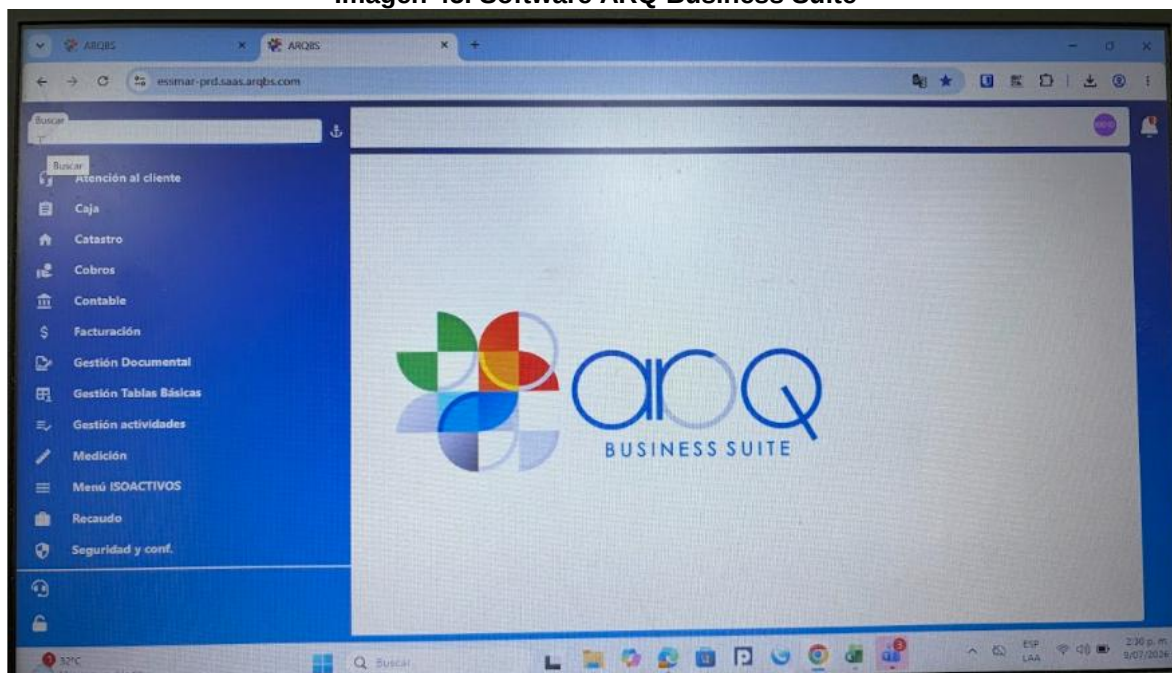
La información recopilada permite establecer con mayor detalle que, dentro del componente comercial, ARQ Business Suite soporta procesos relacionados con atención al cliente, caja, catastro de usuarios, contabilidad, facturación, gestión documental, medición y recaudo, además de su articulación con los módulos financiero, de almacén y capital humano. En este sentido, a diferencia de una herramienta utilizada exclusivamente para facturación, el sistema permite relacionar información comercial con otros procesos internos de la empresa. En cuanto a la infraestructura tecnológica, ARQ Business Suite opera bajo un esquema de Software como Servicio – SaaS, alojado en la nube, razón por la cual ESSMAR E.S.P. no dispone de un servidor físico propio para el funcionamiento del aplicativo.

ARQ Business Suite se encuentra en operación para el componente comercial desde agosto de 2025, en reemplazo del sistema utilizado anteriormente, denominado EGA Stream Technologies. De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la implementación del nuevo sistema hace parte de un proceso de modernización tecnológica orientado, entre otros aspectos, a reducir la operación manual existente entre las diferentes dependencias y mejorar la integración de la información comercial y financiera. El impacto general de este proceso de modernización aun no se ha podido calcular debido a la implementación reciente del mismo.

Sobre este aspecto, la información suministrada por los responsables del componente comercial permite identificar que la transición al nuevo sistema se desarrolla mediante un proceso previo de implementación y migración de información, incluyendo componentes financieros y comerciales, hasta su entrada en producción en agosto de 2025. El prestador señaló que, bajo el esquema tecnológico anterior, existían procesos de alimentación manual entre dependencias y dificultades para efectuar las conciliaciones entre la información comercial y financiera, situación que constituye uno de los elementos considerados para avanzar hacia una plataforma integrada. Asimismo, manifestó que durante la transición se adelanta el traslado de información desde las bases del sistema anterior hacia ARQ Business Suite y que la puesta en producción no genera afectaciones significativas perceptibles por los usuarios. Como se mencionó anteriormente, debido al reciente cambio, el impacto general de este proceso aún no ha sido cuantificado.

En lo relacionado con el proceso de facturación, el sistema administra 15 ciclos de facturación mensual para los servicios de acueducto y alcantarillado. La plataforma permite consultar y generar información discriminada por periodo, servicio, uso, estrato y Área de Prestación del Servicio (APS), además de obtener reportes relacionados con cartera, recaudo, peticiones, quejas y reclamos (PQR) y micro medición. Estas funcionalidades permiten que diferentes procesos comerciales tengan como fuente una misma plataforma de información. La existencia de 15 ciclos de facturación también es consistente con la descripción realizada por el prestador respecto de la organización comercial de la ciudad.

**Imagen 45. Software ARQ Business Suite**



Fuente: Visita de inspección, 2026.

El sistema dispone, además, de mecanismos de control de acceso mediante la asignación de usuarios, roles y permisos, establecidos de acuerdo con las responsabilidades y nivel de acceso requerido por cada funcionario. Asimismo, permite conservar trazabilidad sobre modificaciones efectuadas dentro de la plataforma. De esta forma, las operaciones ejecutadas en los diferentes módulos se encuentran asociadas con perfiles previamente definidos, constituyendo un mecanismo de control sobre el manejo de la información comercial.

Como parte de la implementación tecnológica, ESSMAR E.S.P. utiliza dispositivos móviles para apoyar actividades comerciales en campo. Según la información suministrada, las lecturas pueden ser registradas directamente desde estos dispositivos e incorporadas al sistema, y se dispone de herramientas para generar información asociada con novedades que requieren actuaciones posteriores dentro del proceso de crítica.

Adicionalmente, la implementación del nuevo sistema se encuentra articulada con el portal de autogestión HAABIL, disponible para los usuarios a través de los canales virtuales de ESSMAR E.S.P. Según la demostración efectuada por el prestador, esta herramienta permite consultar obligaciones pendientes, generar cupones de pago, obtener duplicados de factura, realizar y consultar trámites asociados con PQR y acceder a opciones de pago en línea.

### 5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

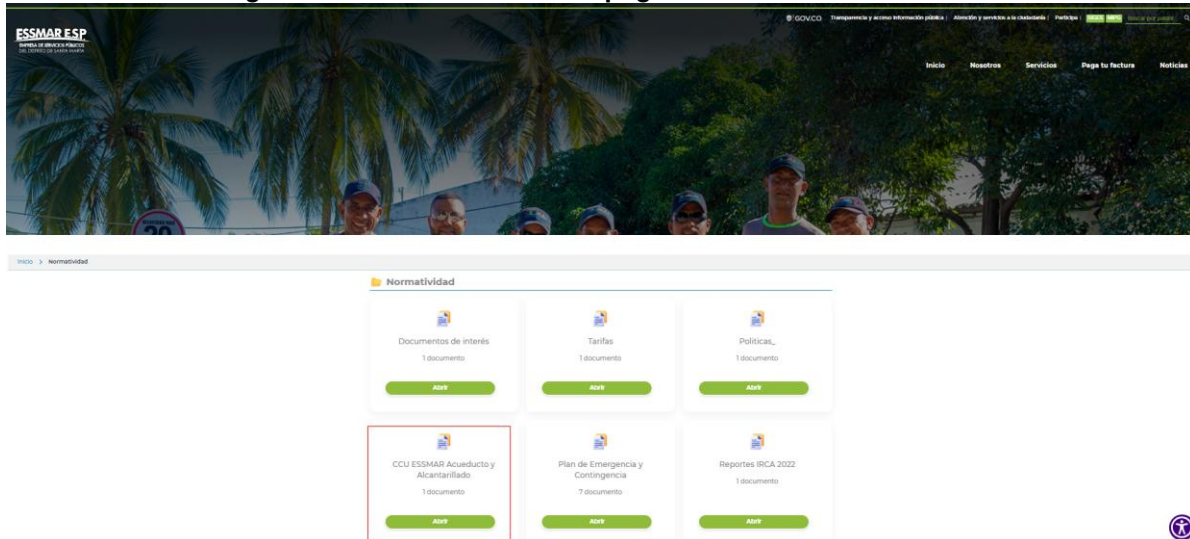
ESSMAR E.S.P. dispone de un CCU para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, cuyo documento aportado se encuentra fechado en Santa Marta el 16 de abril de 2019. Se realizó la verificación del CCU suministrado por el prestador, corroborando que este corresponde al modelo del anexo uno previsto en la Resolución CRA 768 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

La revisión documental permitió establecer que el CCU identifica a ESSMAR E.S.P. como persona prestadora, define como objeto contractual la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta y desarrolla, entre otros aspectos, las obligaciones y derechos de la empresa y de los suscriptores y usuarios; las condiciones técnicas de prestación; medición; facturación; suspensión, corte, reconexión y reinstalación; peticiones, quejas y recursos; estándares de servicio y condiciones asociadas con la prestación de ambos servicios. El documento incorpora, además, mapas correspondientes a las áreas de prestación de acueducto y alcantarillado.

Sobre la divulgación, el prestador tiene publicado el CCU en su sitio web institucional y suministra la ruta electrónica para su consulta: 1. Portal [essmar.gov.co](http://essmar.gov.co), 2. Atención y servicios a la ciudadanía y 3. Normatividad. (<https://essmar.gov.co/sites/default/files/2025-08/CCU-ESSMAR-ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO.pdf>). Adicionalmente, en la sede de atención comercial se dispone de copias físicas para entrega a solicitud del usuario y, según lo informado, el personal puede imprimir el documento y orientar al ciudadano para su consulta virtual. En la cartelera de la sede se encuentra información sobre la ruta de acceso virtual al contrato; sin embargo, no se encuentra expuesta directamente una copia física del CCU para consulta inmediata del usuario.

En consecuencia, frente al deber de información previsto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, se observa que el prestador dispone del documento, permite su consulta mediante el portal institucional y cuenta con mecanismos para entregar copia cuando el usuario lo solicita. La disponibilidad del contrato y su publicación constituyen los elementos utilizados para verificar esta obligación. Por tanto, la ausencia de una copia visible en la cartelera no constituye, con los elementos revisados, un incumplimiento de dicha disposición; no obstante, su exhibición directa constituye una oportunidad de mejora para ampliar la divulgación del documento.

Imagen 46. Publicación CCU en página web de ESSMAR E.S.P.



Fuente: Visita de inspección, 2026.

Por lo anterior, ESSMAR E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

*“(...) Es deber de las empresas de servicios públicos **informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios**, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.*

***Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite. (...)*** (Cursiva y negrilla fuera del texto original).

Ahora bien, de la revisión integral de la documentación y de la información suministrada durante la visita se identificaron aspectos que evidencian que el CCU vigente no refleja integralmente algunas de las condiciones comerciales actuales de ESSMAR E.S.P.

En particular, la cláusula 22, correspondiente a peticiones, quejas y recursos, señala como lugar para su presentación la dirección “KM 7 Vía Gaira, calle 70 # 12-418” y registra los números telefónicos (5) 436 8358 y fax 422 4915. Esta información no corresponde con las condiciones de atención comercial verificadas actualmente, toda vez que ESSMAR E.S.P. dispone de una única sede formal de atención presencial denominada Centro de Atención Norte – CAN, ubicada en la Calle 22 No. 22-111, barrio Nuevo Jardín, y cuenta actualmente con canales adicionales como las líneas 116 y 035 4209676, correo electrónico, WhatsApp y portal de autogestión.

Esta diferencia resulta relevante debido a que el CCU constituye el instrumento mediante el cual se informan al suscriptor y usuario las condiciones bajo las cuales se desarrolla la relación contractual. Por consiguiente, mantener dentro del contrato vigente una dirección

y canales de atención que no corresponden con los actualmente dispuestos por la empresa genera una inconsistencia entre el contenido contractual publicado y las condiciones reales de atención comercial, con potencial para afectar la adecuada orientación de los usuarios.

Finalmente, la ESSMAR E.S.P. informó que está adelantando un proceso interno para construir una nueva versión, la cual está actualmente en desarrollo. De acuerdo con lo manifestado, la propuesta de actualización incorporará particularidades operativas y comerciales de la empresa, entre ellas aspectos relacionados con micromedición y modificaciones en el área de prestación del servicio.

#### 5.5.4 Suscriptores

ESSMAR E.S.P. suministró información mensual del número de suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2024, 2025 y de enero a mayo de 2026, discriminada por estrato para los usuarios residenciales y por uso para los no residenciales. A continuación, se presentan las estadísticas aportadas de suscriptores con sus respectivos análisis:

**Tabla 36. Suscriptores de Acueducto, vigencia 2024**

| Estrato / Uso               | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           | Junio          | Julio          | Agosto         | Sept           | Oct            | Nov            | Dic            |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estrato 1                   | 21.733         | 21.739         | 21.758         | 21.795         | 21.841         | 21.866         | 21.914         | 21.948         | 21.967         | 22.029         | 22.033         | 22.038         |
| Estrato 2                   | 26.466         | 26.338         | 26.337         | 26.325         | 26.328         | 26.343         | 26.337         | 26.341         | 26.337         | 26.364         | 26.362         | 26.371         |
| Estrato 3                   | 39.258         | 39.216         | 39.182         | 39.221         | 39.149         | 39.111         | 39.089         | 39.074         | 39.846         | 39.092         | 39.098         | 39.090         |
| Estrato 4                   | 11.133         | 11.137         | 11.148         | 11.147         | 11.140         | 11.145         | 11.143         | 11.144         | 11.146         | 11.144         | 11.141         | 11.139         |
| Estrato 5                   | 4.701          | 4.701          | 4.785          | 4.785          | 4.791          | 4.792          | 4.824          | 4.822          | 4.820          | 4.820          | 4.821          | 4.983          |
| Estrato 6                   | 13.356         | 13.449         | 13.374         | 13.377         | 13.365         | 13.482         | 13.661         | 13.656         | 13.725         | 13.724         | 13.721         | 13.721         |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>116.647</b> | <b>116.580</b> | <b>116.584</b> | <b>116.650</b> | <b>116.614</b> | <b>116.739</b> | <b>116.968</b> | <b>116.985</b> | <b>117.841</b> | <b>117.173</b> | <b>117.176</b> | <b>117.342</b> |
| Comercial                   | 7.038          | 6.975          | 6.956          | 6.956          | 7.038          | 7.036          | 7.044          | 7.046          | 7.041          | 7.033          | 7.029          | 7.024          |
| Especial                    | 267            | 265            | 265            | 265            | 267            | 267            | 267            | 267            | 267            | 268            | 268            | 268            |
| Industrial                  | 90             | 88             | 90             | 89             | 90             | 89             | 87             | 85             | 77             | 76             | 76             | 76             |
| Oficial                     | 544            | 542            | 537            | 537            | 536            | 536            | 535            | 534            | 533            | 535            | 535            | 535            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>7.939</b>   | <b>7.870</b>   | <b>7.848</b>   | <b>7.847</b>   | <b>7.931</b>   | <b>7.928</b>   | <b>7.933</b>   | <b>7.932</b>   | <b>7.918</b>   | <b>7.912</b>   | <b>7.908</b>   | <b>7.903</b>   |
| <b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>   | <b>124.586</b> | <b>124.450</b> | <b>124.432</b> | <b>124.497</b> | <b>124.545</b> | <b>124.667</b> | <b>124.901</b> | <b>124.917</b> | <b>125.759</b> | <b>125.085</b> | <b>125.084</b> | <b>125.245</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Para la vigencia 2024, el número total de suscriptores de acueducto pasa de 124.586 en enero a 125.245 en diciembre, correspondiente a un incremento neto de 659 suscriptores, equivalente al 0,53%. La variación anual es moderada y se concentra en el componente residencial, que aumenta en 695 suscriptores, mientras que el componente no residencial disminuye en 36 suscriptores.

Al cierre de diciembre de 2024, 117.342 suscriptores, equivalentes al 93,69% del total, corresponden al uso residencial, frente a 7.903 suscriptores no residenciales (6,31%). Dentro de la base total, el estrato 3 concentra la mayor participación con el 31,21%, seguido por los estratos 2 con 21,06% y 1 con el 17,60%. Entre los usos no residenciales predomina el comercial, con 7.024 suscriptores, equivalente al 5,61% de la base total.

Por estrato, los mayores incrementos entre enero y diciembre se observan en los estratos 6, 1 y 5, con aumentos de 365, 305 y 282 suscriptores, respectivamente. En términos relativos, sobresale el estrato 5 con un crecimiento de 6%, seguido del estrato 6 con 2,73%. Por el contrario, los estratos 2 y 3 disminuyen en 95 y 168 suscriptores, respectivamente.

La serie presenta una variación particular en septiembre de 2024, cuando el total aumenta en 842 suscriptores frente a agosto y posteriormente disminuye en 674 durante octubre. Este comportamiento está explicado principalmente por el estrato 3, que pasa de 39.074 suscriptores en agosto a 39.846 en septiembre y posteriormente retorna a 39.092 en octubre. Dado que la magnitud del movimiento es sustancialmente superior a las variaciones mensuales observadas durante el resto de la vigencia, se requiere establecer si corresponde a incorporaciones y retiros efectivos de suscriptores, modificaciones de estratificación, reclasificaciones de la base comercial o ajustes efectuados sobre el catastro de usuarios.

**Tabla 37. Suscriptores de Acueducto, vigencia 2025**

| Estrato / Uso               | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           | Junio          | Julio          | Agosto         | Sept           | Oct            | Nov            | Dic            |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estrato 1                   | 22.087         | 22.107         | 22.111         | 22.122         | 22.122         | 22.128         | 22.136         | 22.171         | 22.179         | 22.183         | 22.191         | 22.200         |
| Estrato 2                   | 26.365         | 26.379         | 26.387         | 26.379         | 26.219         | 26.282         | 26.294         | 26.285         | 26.289         | 26.579         | 26.577         | 26.573         |
| Estrato 3                   | 39.086         | 39.076         | 39.097         | 39.080         | 40.268         | 40.539         | 40.579         | 40.599         | 40.618         | 40.329         | 40.515         | 40.511         |
| Estrato 4                   | 11.138         | 11.136         | 11.140         | 11.141         | 11.143         | 11.140         | 11.188         | 11.194         | 11.197         | 11.195         | 11.194         | 11.193         |
| Estrato 5                   | 4.984          | 4.982          | 4.982          | 4.981          | 4.981          | 4.980          | 5.032          | 5.080          | 5.130          | 5.562          | 5.755          | 5.755          |
| Estrato 6                   | 13.720         | 13.719         | 13.721         | 14.067         | 14.082         | 14.082         | 14.388         | 14.099         | 14.217         | 14.216         | 14.216         | 14.217         |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>117.380</b> | <b>117.399</b> | <b>117.438</b> | <b>117.770</b> | <b>118.815</b> | <b>119.151</b> | <b>119.617</b> | <b>119.428</b> | <b>119.630</b> | <b>120.064</b> | <b>120.448</b> | <b>120.449</b> |
| Comercial                   | 7.026          | 7.033          | 7.032          | 7.031          | 7.028          | 7.037          | 7.045          | 7.046          | 7.051          | 7.034          | 7.035          | 7.056          |
| Especial                    | 268            | 269            | 270            | 271            | 270            | 270            | 270            | 270            | 270            | 270            | 270            | 270            |
| Industrial                  | 77             | 78             | 78             | 78             | 78             | 78             | 79             | 78             | 76             | 101            | 101            | 101            |
| Oficial                     | 534            | 535            | 534            | 528            | 529            | 529            | 529            | 528            | 525            | 525            | 526            | 526            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>7.905</b>   | <b>7.915</b>   | <b>7.914</b>   | <b>7.908</b>   | <b>7.905</b>   | <b>7.914</b>   | <b>7.923</b>   | <b>7.922</b>   | <b>7.922</b>   | <b>7.930</b>   | <b>7.932</b>   | <b>7.953</b>   |
| <b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>   | <b>125.285</b> | <b>125.314</b> | <b>125.352</b> | <b>125.678</b> | <b>126.720</b> | <b>127.065</b> | <b>127.540</b> | <b>127.350</b> | <b>127.552</b> | <b>127.994</b> | <b>128.380</b> | <b>128.402</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Analizando la información aportada por el prestador en la visita, durante 2025 se observa un crecimiento superior al registrado en 2024. El total pasa de 125.285 suscriptores en

enero a 128.402 en diciembre, para un incremento de 3.117 suscriptores (+2,49%). El crecimiento se concentra prácticamente en su totalidad en los usuarios residenciales, cuyo número aumenta en 3.069, mientras los no residenciales presentan un incremento de solo 48 suscriptores.

Al cierre de la vigencia, el componente residencial representa el 93,81% de la base y el no residencial el 6,19%. Se mantiene el estrato 3 como el grupo de mayor participación, con 40.511 suscriptores y el 31,55% del total, seguido por el estrato 2 con 20,70% y el estrato 1 con 17,29%. El crecimiento residencial se concentra particularmente en el estrato 3, que aumenta en 1.425 suscriptores (+3,65%); el estrato 5, que aumenta en 771 (+15,47%); y el estrato 6, que incrementa en 497 (+3,62%). Los estratos 1, 2 y 4 presentan variaciones comparativamente menores. El uso comercial continúa siendo el principal segmento no residencial, con 7.056 suscriptores y una participación del 5,50%.

No obstante, la serie presenta movimientos mensuales que requieren explicación documental. Entre abril y mayo, el total aumenta en 1.042 suscriptores, incremento explicado principalmente por la adición de 1.188 registros al estrato 3, mientras simultáneamente el estrato 2 disminuye en 160. Asimismo, entre septiembre y octubre se observan movimientos de magnitud relevante entre los estratos 2, 3 y 5: el estrato 2 aumenta en 290 registros, el estrato 5 en 432 y el estrato 3 disminuye en 289. En el mismo periodo, el uso industrial pasa de 76 a 101 suscriptores.

Estos movimientos no permiten concluir, únicamente a partir de la tabla, que se trate de nuevos usuarios incorporados al servicio. La ocurrencia simultánea de aumentos y disminuciones entre categorías sugiere que una parte de las variaciones podría corresponder a procesos de actualización, reclasificación o depuración del catastro comercial, situación que debe ser acreditada por el prestador mediante los soportes correspondientes.

**Tabla 38. Suscriptores de Acueducto, vigencia 2026 (Ene-May)**

| Estrato / Uso               | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estrato 1                   | 22.202         | 22.200         | 22.203         | 22.202         | 22.193         |
| Estrato 2                   | 26.574         | 26.574         | 26.571         | 26.525         | 26.466         |
| Estrato 3                   | 40.504         | 40.495         | 41.167         | 41.258         | 41.248         |
| Estrato 4                   | 11.190         | 11.187         | 11.190         | 11.186         | 11.180         |
| Estrato 5                   | 5.754          | 5.751          | 5.867          | 5.980          | 5.976          |
| Estrato 6                   | 14.218         | 14.216         | 14.216         | 14.437         | 14.921         |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>120.442</b> | <b>120.423</b> | <b>121.214</b> | <b>121.588</b> | <b>121.984</b> |
| Comercial                   | 7.054          | 7.049          | 7.045          | 7.056          | 7.055          |
| Especial                    | 270            | 270            | 270            | 268            | 268            |
| Industrial                  | 101            | 100            | 100            | 101            | 100            |
| Oficial                     | 525            | 524            | 524            | 526            | 526            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>7.950</b>   | <b>7.943</b>   | <b>7.939</b>   | <b>7.951</b>   | <b>7.949</b>   |

| Estrato / Uso             | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>TOTAL SUSCRIPTORES</b> | <b>128.392</b> | <b>128.366</b> | <b>129.153</b> | <b>129.539</b> | <b>129.933</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Con la información disponible de 2026, se evidencia que entre enero y mayo de 2026, el total de suscriptores pasa de 128.392 a 129.933, correspondiente a un aumento del 1,2% que significan 1.541 suscriptores más. El crecimiento se explica completamente por el segmento residencial, que aumenta en 1.542 suscriptores, mientras el componente no residencial permanece prácticamente constante, al pasar de 7.950 a 7.949. A mayo de 2026, el 93,88% de la base de acueducto es residencial y el 6,12% no residencial. El estrato 3 conserva la mayor participación sobre el total, con 31,75%, seguido por los estratos 2 con 20,37%, el 1 con 17,08% y el 6 con 11,48%.

Durante los primeros cinco meses del año, el incremento se concentra principalmente en el estrato 3, con 744 suscriptores adicionales, y en el estrato 6, con 703. El estrato 5 aumenta en 222 suscriptores. En contraste, el estrato 2 disminuye en 108, mientras los estratos 1 y 4 permanecen prácticamente estables.

El aumento más significativo se presenta entre febrero y marzo de 2026, cuando la base total crece en 787 suscriptores, explicado principalmente por 672 registros adicionales en el estrato 3. Entre abril y mayo, por su parte, el estrato 6 aumenta en 484 suscriptores. La concentración de las variaciones en categorías específicas hace necesario mantener la trazabilidad entre nuevas conexiones, modificaciones de estratificación, cambios de uso y demás novedades que afecten el catastro comercial.

En perspectiva entre las vigencias 2025 y 2026, al comparar al mes de mayo, se tiene que el número de suscriptores de acueducto aumenta de 126.720 a 129.933, equivalente a 3.213 suscriptores adicionales y un crecimiento aproximado del 2,54%.

Ahora bien, para el servicio público de alcantarillado prestado por ESSMAR. E.S.P, se relaciona a continuación la información obtenida en la visita, por estrato/uso y por vigencias:

**Tabla 39. Suscriptores de Alcantarillado, vigencia 2024**

| Estrato / Uso            | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           | Junio          | Julio          | Agosto         | Sept           | Oct            | Nov            | Dic            |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estrato 1                | 18.155         | 18.184         | 18.205         | 18.236         | 18.282         | 18.305         | 18.457         | 18.484         | 18.504         | 18.565         | 18.573         | 18.592         |
| Estrato 2                | 25.097         | 25.108         | 25.201         | 25.189         | 25.192         | 25.185         | 25.178         | 25.188         | 25.183         | 25.210         | 25.209         | 25.218         |
| Estrato 3                | 38.894         | 38.889         | 38.876         | 39.023         | 38.926         | 38.893         | 39.267         | 39.358         | 40.246         | 40.267         | 40.275         | 40.267         |
| Estrato 4                | 10.812         | 10.816         | 10.828         | 10.826         | 10.819         | 10.824         | 10.822         | 10.824         | 10.826         | 10.824         | 10.821         | 10.819         |
| Estrato 5                | 4.617          | 4.617          | 4.700          | 4.700          | 4.706          | 4.707          | 4.736          | 4.737          | 4.735          | 4.735          | 4.747          | 4.909          |
| Estrato 6                | 12.499         | 12.592         | 12.517         | 12.520         | 12.507         | 12.624         | 12.803         | 12.802         | 12.871         | 12.870         | 12.868         | 13.061         |
| <b>Total Residencial</b> | <b>110.074</b> | <b>110.206</b> | <b>110.327</b> | <b>110.494</b> | <b>110.432</b> | <b>110.538</b> | <b>111.263</b> | <b>111.393</b> | <b>112.365</b> | <b>112.471</b> | <b>112.493</b> | <b>112.866</b> |
| Comercial                | 6.641          | 6.631          | 6.629          | 6.637          | 6.723          | 6.722          | 6.728          | 6.730          | 6.723          | 6.718          | 6.714          | 6.711          |
| Especial                 | 246            | 246            | 246            | 247            | 249            | 249            | 249            | 249            | 250            | 251            | 251            | 251            |

|                             |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Industrial                  | 56             | 55             | 56             | 56             | 57             | 55             | 52             | 52             | 50             | 49             | 49             | 49             |
| Oficial                     | 428            | 430            | 429            | 429            | 428            | 428            | 427            | 426            | 425            | 427            | 427            | 427            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>7.371</b>   | <b>7.362</b>   | <b>7.360</b>   | <b>7.369</b>   | <b>7.457</b>   | <b>7.454</b>   | <b>7.456</b>   | <b>7.457</b>   | <b>7.448</b>   | <b>7.445</b>   | <b>7.441</b>   | <b>7.438</b>   |
| <b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>   | <b>117.445</b> | <b>117.568</b> | <b>117.687</b> | <b>117.863</b> | <b>117.889</b> | <b>117.992</b> | <b>118.719</b> | <b>118.850</b> | <b>119.813</b> | <b>119.916</b> | <b>119.934</b> | <b>120.304</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Para el servicio de alcantarillado, la base pasa de 117.445 suscriptores en enero de 2024 a 120.304 en diciembre, presentando un incremento de 2.859 suscriptores, equivalente al +2,43%. La expansión es superior a la observada en acueducto durante la misma vigencia y se encuentra principalmente asociada con el segmento residencial, que aumenta en 2.792 suscriptores, frente a 67 usuarios adicionales en el segmento no residencial.

Al cierre de diciembre de 2024, el segmento residencial representa el 93,82% del total y el no residencial el 6,18%. El estrato 3 presenta la mayor participación, con 40.267 suscriptores, equivalente al 33,47% del total, seguido por el estrato 2 con 20,96% y el estrato 1 con 15,45%. Entre los usos no residenciales nuevamente predomina el comercial, con 6.711 suscriptores y una participación del 5,58%.

Entre enero y diciembre, el mayor aumento absoluto se presenta en el estrato 3, con 1.373 suscriptores adicionales, seguido por los estratos 6 con 562 nuevos suscriptores, el 1 con aumento de 437 suscriptores y el 5 con 292 adicionales. En contraste, el uso industrial disminuye de 56 a 49 suscriptores.

El mayor incremento mensual ocurre entre agosto y septiembre, con 963 suscriptores adicionales, de los cuales 888 corresponden al estrato 3. A diferencia de la serie de acueducto, este incremento no se revierte durante octubre, dado que el estrato 3 permanece por encima de 40.200 suscriptores durante el cierre de la vigencia. Esta diferencia en el comportamiento de ambos servicios deberá considerarse al analizar la evolución de la brecha entre las bases de acueducto y alcantarillado.

**Tabla 40. Suscriptores de Alcantarillado, vigencia 2025**

| Estrato / Uso            | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           | Junio          | Julio          | Agosto         | Sept           | Oct            | Nov            | Dic            |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estrato 1                | 18.644         | 18.662         | 18.666         | 18.677         | 18.678         | 18.688         | 18.722         | 18.755         | 18.764         | 18.769         | 18.777         | 18.787         |
| Estrato 2                | 25.212         | 25.225         | 25.231         | 25.223         | 25.063         | 25.122         | 25.161         | 25.153         | 25.157         | 25.447         | 25.446         | 25.443         |
| Estrato 3                | 40.261         | 40.254         | 40.274         | 40.258         | 40.448         | 40.717         | 40.758         | 40.783         | 40.803         | 40.514         | 40.700         | 40.696         |
| Estrato 4                | 10.818         | 10.817         | 10.821         | 10.823         | 10.823         | 10.821         | 10.870         | 10.870         | 10.873         | 10.871         | 10.870         | 10.869         |
| Estrato 5                | 4.910          | 4.908          | 4.908          | 4.907          | 4.907          | 4.906          | 4.956          | 5.006          | 5.058          | 5.490          | 5.683          | 5.683          |
| Estrato 6                | 13.060         | 13.059         | 13.061         | 13.192         | 13.191         | 13.384         | 13.695         | 13.407         | 13.710         | 13.710         | 13.710         | 13.711         |
| <b>Total Residencial</b> | <b>112.905</b> | <b>112.925</b> | <b>112.961</b> | <b>113.080</b> | <b>113.110</b> | <b>113.638</b> | <b>114.162</b> | <b>113.974</b> | <b>114.365</b> | <b>114.801</b> | <b>115.186</b> | <b>115.189</b> |
| Comercial                | 6.713          | 6.718          | 6.717          | 6.713          | 6.710          | 6.719          | 6.727          | 6.729          | 6.734          | 6.722          | 6.723          | 6.744          |
| Especial                 | 251            | 252            | 253            | 254            | 253            | 253            | 253            | 253            | 253            | 253            | 253            | 253            |

|                             |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Industrial                  | 49             | 49             | 49             | 49             | 50             | 50             | 50             | 50             | 49             | 68             | 68             | 68             |
| Oficial                     | 426            | 427            | 426            | 420            | 421            | 421            | 421            | 420            | 417            | 417            | 418            | 418            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>7.439</b>   | <b>7.446</b>   | <b>7.445</b>   | <b>7.436</b>   | <b>7.434</b>   | <b>7.443</b>   | <b>7.451</b>   | <b>7.452</b>   | <b>7.453</b>   | <b>7.460</b>   | <b>7.462</b>   | <b>7.483</b>   |
| <b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>   | <b>120.344</b> | <b>120.371</b> | <b>120.406</b> | <b>120.516</b> | <b>120.544</b> | <b>121.081</b> | <b>121.613</b> | <b>121.426</b> | <b>121.818</b> | <b>122.261</b> | <b>122.648</b> | <b>122.672</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Durante 2025, la base de alcantarillado pasa de 120.344 suscriptores en enero a 122.672 en diciembre, registrando un crecimiento de 2.328 suscriptores (+1,93%). De este incremento, 2.284 corresponden a usuarios residenciales, por lo que la estructura de la base permanece esencialmente estable. A diciembre, los suscriptores residenciales representan el 93,90% y los no residenciales el 6,10%. El estrato 3 mantiene la mayor concentración con el 33,17% de la totalidad de suscriptores; le siguen los estratos 2 con 20,74%, 1 con 15,31% y 6 con 11,18%. El uso comercial concentra el 5,50% de la base total.

En términos absolutos, los mayores incrementos se presentan en los estratos 5, 6 y 3, con 773, 651 y 435 suscriptores adicionales, respectivamente. El estrato 5 registra el mayor incremento relativo, equivalente al 15,74%. Entre los usos no residenciales se destaca el industrial, que pasa de 49 a 68 suscriptores; aunque porcentualmente representa un aumento del 38,78%, su incidencia sobre la totalidad de la base es reducida debido al bajo número absoluto de registros.

Al igual que en acueducto, durante 2025 se identificaron movimientos simultáneos entre categorías. Particularmente, entre septiembre y octubre el estrato 5 aumentó en 432 suscriptores y el estrato 2 en 290, mientras el estrato 3 disminuyó en 289. La similitud de estos movimientos con los observados en la base de acueducto refuerza la necesidad de establecer si corresponden a novedades masivas del catastro comercial o procesos de reclasificación y no exclusivamente a incorporación neta de nuevos usuarios.

**Tabla 41. Suscriptores de Alcantarillado, vigencia 2026 (Ene-May)**

| Estrato / Uso            | Ene            | Feb            | Mar            | Abr            | Mayo           |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Estrato 1                | 18.790         | 18.788         | 18.793         | 18.794         | 18.793         |
| Estrato 2                | 25.443         | 25.444         | 25.441         | 25.402         | 25.344         |
| Estrato 3                | 40.690         | 40.680         | 40.692         | 40.856         | 40.825         |
| Estrato 4                | 10.865         | 10.862         | 10.865         | 10.861         | 10.855         |
| Estrato 5                | 5.682          | 5.679          | 5.679          | 5.792          | 5.789          |
| Estrato 6                | 13.711         | 13.711         | 13.711         | 13.935         | 14.415         |
| <b>Total Residencial</b> | <b>115.181</b> | <b>115.164</b> | <b>115.181</b> | <b>115.640</b> | <b>116.021</b> |
| Comercial                | 6.743          | 6.739          | 6.735          | 6.745          | 6.745          |
| Especial                 | 253            | 253            | 253            | 252            | 252            |

|                             |                |                |                |                |                |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Industrial                  | 68             | 68             | 68             | 69             | 68             |
| Oficial                     | 417            | 416            | 417            | 419            | 419            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>7.481</b>   | <b>7.476</b>   | <b>7.473</b>   | <b>7.485</b>   | <b>7.484</b>   |
| <b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>   | <b>122.662</b> | <b>122.640</b> | <b>122.654</b> | <b>123.125</b> | <b>123.505</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Entre enero y mayo de 2026, la base de alcantarillado aumentó de 122.662 a 123.505 suscriptores, para una variación neta de 843 suscriptores (+0,69%). El segmento residencial explica 840 de los 843 registros adicionales, mientras el componente no residencial aumentó únicamente en tres usuarios.

A mayo de 2026, el 93,94% de los suscriptores correspondió al segmento residencial y el 6,06% al no residencial. El estrato 3 concentra el 33,06% de la base, seguido por los estratos 2 (20,52%), 1 (15,22%) y 6 (11,67%). El crecimiento durante los primeros cinco meses se concentra principalmente en el estrato 6, que pasa de 13.711 a 14.415 suscriptores, con un incremento de 704 usuarios (+5,13%). En menor proporción aumentan los estratos 3 (+135) y 5 (+107), mientras el estrato 2 disminuye en 99 suscriptores.

En términos interanuales, la comparación entre mayo de 2025 y mayo de 2026 muestra un aumento de 120.544 a 123.505 suscriptores, correspondiente a 2.961 usuarios adicionales y una variación aproximada del 2,46%.

La información suministrada evidencia que durante todo el periodo analizado el número de suscriptores de acueducto es superior al de alcantarillado. Sin embargo, la diferencia entre ambos servicios no presenta una trayectoria uniforme. En enero de 2024 se registró una diferencia de 7.141 suscriptores entre acueducto y alcantarillado. Para diciembre del mismo año, la brecha disminuyó a 4.941 suscriptores, equivalente a una reducción de 2.200 registros. No obstante, esta tendencia se revierte posteriormente ya que la diferencia alcanza 5.730 suscriptores en diciembre de 2025 y aumenta nuevamente hasta 6.428 en mayo de 2026. En la siguiente tabla se evidencia un panorama general de lo anterior:

**Tabla 42. Comportamiento de la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado**

| Periodo | Acueducto | Alcantarillado | Diferencia   |
|---------|-----------|----------------|--------------|
| ene-24  | 124.586   | 117.445        | 7.141        |
| dic-24  | 125.245   | 120.304        | 4.941        |
| dic-25  | 128.402   | 122.672        | 5.730        |
| may-26  | 129.933   | 123.505        | <b>6.428</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

A mayo de 2026, de los 6.428 suscriptores que conforman la diferencia entre los servicios, 5.963 corresponden al segmento residencial y 465 al no residencial. Dentro del componente residencial, la mayor diferencia se encuentra en el estrato 1, donde acueducto cuenta con 22.193 suscriptores y alcantarillado con 18.793, para una brecha de 3.400 usuarios. Le

siguen el estrato 2 con 1.122, el estrato 6 con 506, el estrato 3 con 423, el estrato 4 con 325 y el estrato 5 con 187.

En consecuencia, aproximadamente el 93% de la diferencia existente entre los dos servicios corresponde a usuarios residenciales, y más de la mitad de la brecha total se encuentra concentrada exclusivamente en el estrato 1. Este comportamiento constituye un elemento relevante para el seguimiento comercial y de cobertura, especialmente frente a la incorporación de usuarios al servicio de alcantarillado.

### Indicador DACAL

A continuación, se presenta el análisis comparativo entre las metas establecidas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, registradas en el sistema SURICATA, y la información reportada por el prestador para la vigencia objeto de evaluación, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de las metas definidas, en particular respecto del indicador DACAL, así como determinar la consistencia y concordancia de la información suministrada frente a las metas previamente aprobadas y registradas.

El indicador DACAL se refiere a la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado. Este indicador mide la diferencia entre el número de usuarios que tienen contratado el servicio de acueducto (agua potable) y el número de usuarios que tienen contratado el servicio de alcantarillado sanitario. La siguiente tabla muestra esta comparación. Se debe acentuar que se realiza con corte a la finalización del año tarifario 6 (junio de 2026), según el estudio de costos del prestador:

Imagen 47. Metas proyectadas de ESSMAR E.S.P.

SELECCIONADO: SANTA MARTA- (47001000)

| Suscriptores                  |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                  |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Variable                      | Año Tarifario 1 | Año Tarifario 2 | Año Tarifario 3 | Año Tarifario 4 | Año Tarifario 5 | Año Tarifario 6 | Año Tarifario 7 | Año Tarifario 8 | Año Tarifario 9 | Año Tarifario 10 |
| NC <sup>2</sup> <sub>ال</sub> | 100,616         | 107,878         | 115,140         | 122,402         | 129,664         | 131,920         | 134,215         | 136,550         | 138,926         | 141,343          |
| DACAL                         | 607             | 455             | 304             | 152             | 0               | 0               | 0               | 0               | 0               | 0                |

Fuente: Aplicativo SURICATA, 2026.

**Tabla 43. Indicador DACAL.**

| Indicador                                                                  | Meta SURICATA | Suscriptores – mayo 2026 |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|
| <b>Suscriptores (Acueducto)</b>                                            | 131.920       | 129.933                  |
| <b>Suscriptores (Alcantarillado)</b>                                       | 131.920       | 123.505                  |
| <b>DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)</b> | 0             | 6.428                    |

Fuente: Estudio de costos – SURICATA – Información remitida por ESSMAR E.S.P. – visita de inspección Junio 2026.

De acuerdo con el cuadro anterior, el prestador proyectó para el año 6 (junio de 2026), una meta de indicador DACAL de 0. Esto evidencia que el prestador no ha cumplido su meta propuesta y, al contrario, presenta una tendencia creciente entre los dos servicios, la cual debe ser verificada contra

el estudio de costos, el plan de incorporación de suscriptores y las condiciones reales del área de prestación para cumplir las metas propuestas.

#### 5.5.5 Micromedición

##### 5.5.5.1 Indicador de micromedición

ESSMAR E.S.P. suministró información mensual relacionada con el número total de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto, suscriptores con medidor, suscriptores medidos efectivamente, suscriptores sin medidor y resultados de los indicadores de micromedición nominal y efectiva para las vigencias 2024, 2025 y de enero a mayo de 2026.

La información presentada evidencia una evolución de la cobertura nominal. Entre enero de 2024 y mayo de 2026, el número de suscriptores con medidor aumenta de 88.723 a 95.094, correspondiente a 6.371 suscriptores adicionales con equipo de medida. Durante el mismo periodo, la base total de suscriptores aumenta en 5.347 usuarios, mientras que el número de suscriptores sin medidor disminuye únicamente de 35.863 a 34.839, es decir, en 1.024 usuarios.

Lo anterior permite establecer que, si bien ESSMAR E.S.P. ha incrementado el número absoluto de usuarios con medidor, una parte importante de dicho crecimiento acompaña la expansión de la propia base comercial y no se traduce en una reducción proporcional del rezago histórico de usuarios sin micromedición. A continuación, se presenta la relación aportada por el prestador durante la visita:

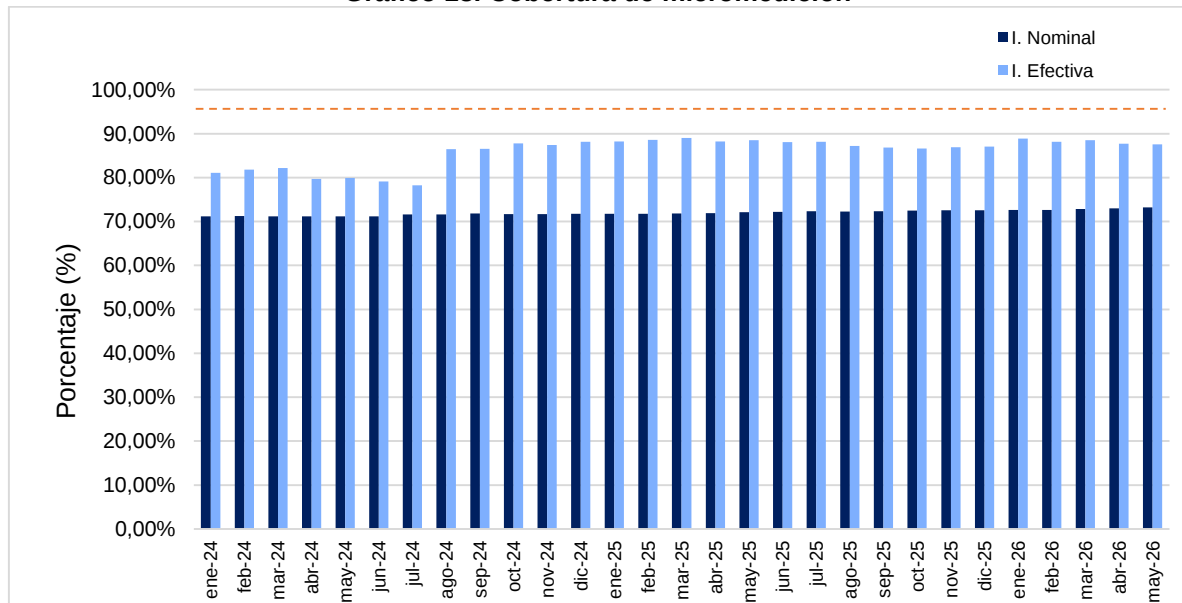
**Tabla 43. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva**

| Periodo | Total Suscriptores | Suscriptores con medidor | Suscriptores medidos efectivamente | Medidores dañados | Suscriptores sin medidor | Indicador Nominal % | Indicador Efectivo % |
|---------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|----------------------|
| ene-24  | 124.586            | 88.723                   | 71.941                             | 16.782            | 35.863                   | 71,21%              | 81,08%               |
| feb-24  | 124.450            | 88.662                   | 72.529                             | 16.133            | 35.788                   | 71,24%              | 81,80%               |
| mar-24  | 124.432            | 88.535                   | 72.782                             | 15.753            | 35.897                   | 71,15%              | 82,21%               |
| abr-24  | 124.497            | 88.625                   | 70.626                             | 17.999            | 35.872                   | 71,19%              | 79,69%               |
| may-24  | 124.545            | 88.644                   | 70.858                             | 17.786            | 35.901                   | 71,17%              | 79,94%               |
| jun-24  | 124.667            | 88.768                   | 70.220                             | 18.548            | 35.899                   | 71,20%              | 79,11%               |
| jul-24  | 124.901            | 89.429                   | 69.958                             | 19.471            | 35.472                   | 71,60%              | 78,23%               |
| ago-24  | 124.917            | 89.459                   | 77.341                             | 12.118            | 35.458                   | 71,61%              | 86,45%               |
| sep-24  | 125.759            | 90.355                   | 78.211                             | 12.144            | 35.404                   | 71,85%              | 86,56%               |
| oct-24  | 125.085            | 89.638                   | 78.655                             | 10.983            | 35.447                   | 71,66%              | 87,75%               |
| nov-24  | 125.084            | 89.690                   | 78.423                             | 11.267            | 35.394                   | 71,70%              | 87,44%               |
| dic-24  | 125.245            | 89.875                   | 79.226                             | 10.649            | 35.370                   | 71,76%              | 88,15%               |
| ene-25  | 125.285            | 89.922                   | 79.327                             | 10.595            | 35.363                   | 71,77%              | 88,22%               |

| Periodo | Total Suscriptores | Suscriptores con medidor | Suscriptores medidos efectivamente | Medidores dañados | Suscriptores sin medidor | Indicador Nominal % | Indicador Efectivo % |
|---------|--------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|----------------------|
| feb-25  | 125.314            | 89.964                   | 79.684                             | 10.280            | 35.350                   | 71,79%              | 88,57%               |
| mar-25  | 125.352            | 90.020                   | 80.139                             | 9.881             | 35.332                   | 71,81%              | 89,02%               |
| abr-25  | 125.678            | 90.372                   | 79.749                             | 10.623            | 35.306                   | 71,91%              | 88,25%               |
| may-25  | 126.720            | 91.425                   | 80.934                             | 10.491            | 35.295                   | 72,15%              | 88,53%               |
| jun-25  | 127.065            | 91.779                   | 80.831                             | 10.948            | 35.286                   | 72,23%              | 88,07%               |
| jul-25  | 127.540            | 92.221                   | 81.288                             | 10.933            | 35.319                   | 72,31%              | 88,14%               |
| ago-25  | 127.350            | 92.014                   | 80.244                             | 11.770            | 35.336                   | 72,25%              | 87,21%               |
| sep-25  | 127.552            | 92.248                   | 80.078                             | 12.170            | 35.304                   | 72,32%              | 86,81%               |
| oct-25  | 127.994            | 92.763                   | 80.376                             | 12.387            | 35.231                   | 72,47%              | 86,65%               |
| nov-25  | 128.380            | 93.170                   | 81.004                             | 12.166            | 35.210                   | 72,57%              | 86,94%               |
| dic-25  | 128.402            | 93.209                   | 81.143                             | 12.066            | 35.193                   | 72,59%              | 87,05%               |
| ene-26  | 128.392            | 93.220                   | 82.840                             | 10.380            | 35.172                   | 72,61%              | 88,87%               |
| feb-26  | 128.366            | 93.234                   | 82.202                             | 11.032            | 35.132                   | 72,63%              | 88,17%               |
| mar-26  | 129.153            | 94.098                   | 83.262                             | 10.836            | 35.055                   | 72,86%              | 88,48%               |
| abr-26  | 129.539            | 94.569                   | 82.917                             | 11.652            | 34.970                   | 73,00%              | 87,68%               |
| may-26  | 129.933            | 95.094                   | 83.303                             | 11.791            | 34.839                   | 73,19%              | 87,60%               |

Fuente: Visita de inspección, 2026

**Gráfico 18. Cobertura de micromedición**



Fuente: Visita de Inspección, 2026

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la micromedición nominal pasa de 71,21% en enero de 2024 a 73,19% en mayo de 2026, lo que representa un aumento de aproximadamente 1,98 puntos porcentuales durante el periodo analizado.

La cobertura nominal se mantiene, por tanto, inferior al 95% durante la totalidad del periodo objeto de análisis. La norma dispone en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 75 de la resolución MVCT 0330 de 2017, que este indicador debe ser superior al 95%. Para mayo de 2026, la diferencia frente al 95% corresponde a 21,81 puntos porcentuales. Considerando una base de 129.933 suscriptores, alcanzar dicho porcentaje requeriría aproximadamente 123.437 usuarios con medidor, frente a los 95.094 reportados. Es decir, existe una brecha aproximada de 28.343 suscriptores respecto del nivel de referencia (95%).

Así las cosas, aunque el indicador presenta una trayectoria ascendente, el avance observado no resulta suficiente para superar la condición de baja micromedición identificada históricamente para ESSMAR E.S.P.

La micromedición efectiva también maneja porcentajes más altos de cobertura en todos los periodos evaluados. El indicador de micromedición efectiva y nominal fueron calculados con base en lo estipulado en las Resoluciones CRA 906 de 2019 y CRA 688 de 2014, respectivamente. Adicionalmente, el comportamiento evidencia dos etapas. Durante 2024 se presenta un aumento desde 81,08% en enero hasta 88,15% en diciembre, aunque con un mínimo de 78,23% en julio. Durante 2025 y lo corrido de 2026, el indicador se estabiliza principalmente entre 86,6% y 89,0%, sin evidenciar una tendencia sostenida que permita aproximarse al 95%.

A continuación, se muestra la relación aportada en visita por el prestador frente a diferencias de lectura por consumo y por promedio.

**Tabla 44. Diferencias de lecturas por consumo vs por promedio, 2024, 2025 y 2026**

| Periodo | Suscriptores facturados por diferencia de lecturas | Suscriptores facturados por promedio | Suscriptores facturados por promedio con micromedición | Causal de no lectura | Suscriptores facturados por promedio sin micromedición |
|---------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| ene-24  | 71.941                                             | 52.645                               | 16.782                                                 | *                    | 35.863                                                 |
| feb-24  | 72.529                                             | 51.921                               | 16.133                                                 | *                    | 35.788                                                 |
| mar-24  | 72.782                                             | 51.650                               | 15.753                                                 | *                    | 35.897                                                 |
| abr-24  | 70.626                                             | 53.871                               | 17.999                                                 | *                    | 35.872                                                 |
| may-24  | 70.858                                             | 53.687                               | 17.786                                                 | *                    | 35.901                                                 |
| jun-24  | 70.220                                             | 54.447                               | 18.548                                                 | *                    | 35.899                                                 |
| jul-24  | 69.958                                             | 54.943                               | 19.471                                                 | *                    | 35.472                                                 |
| ago-24  | 77.341                                             | 47.576                               | 12.118                                                 | *                    | 35.458                                                 |
| sep-24  | 78.211                                             | 47.548                               | 12.144                                                 | *                    | 35.404                                                 |
| oct-24  | 78.655                                             | 46.430                               | 10.983                                                 | *                    | 35.447                                                 |

| Periodo | Suscriptores facturados por diferencia de lecturas | Suscriptores facturados por promedio | Suscriptores facturados por promedio con micromedición | Causal de no lectura | Suscriptores facturados por promedio sin micromedición |
|---------|----------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|
| nov-24  | 78.423                                             | 46.661                               | 11.267                                                 | *                    | 35.394                                                 |
| dic-24  | 79.226                                             | 46.019                               | 10.649                                                 | *                    | 35.370                                                 |
| ene-25  | 79.327                                             | 45.958                               | 10.595                                                 | *                    | 35.363                                                 |
| feb-25  | 79.684                                             | 45.630                               | 10.280                                                 | *                    | 35.350                                                 |
| mar-25  | 80.139                                             | 45.213                               | 9.881                                                  | *                    | 35.332                                                 |
| abr-25  | 79.749                                             | 45.929                               | 10.623                                                 | *                    | 35.306                                                 |
| may-25  | 80.934                                             | 45.786                               | 10.491                                                 | *                    | 35.295                                                 |
| jun-25  | 80.831                                             | 46.234                               | 10.948                                                 | *                    | 35.286                                                 |
| jul-25  | 81.288                                             | 46.252                               | 10.933                                                 | *                    | 35.319                                                 |
| ago-25  | 80.244                                             | 47.106                               | 11.770                                                 | *                    | 35.336                                                 |
| sep-25  | 80.078                                             | 47.474                               | 12.170                                                 | *                    | 35.304                                                 |
| oct-25  | 80.376                                             | 47.618                               | 12.387                                                 | *                    | 35.231                                                 |
| nov-25  | 81.004                                             | 47.376                               | 12.166                                                 | *                    | 35.210                                                 |
| dic-25  | 81.143                                             | 47.259                               | 12.066                                                 | *                    | 35.193                                                 |
| ene-26  | 82.840                                             | 45.552                               | 10.380                                                 | *                    | 35.172                                                 |
| feb-26  | 82.202                                             | 46.164                               | 11.032                                                 | *                    | 35.132                                                 |
| mar-26  | 83.262                                             | 45.891                               | 10.836                                                 | *                    | 35.055                                                 |
| abr-26  | 82.917                                             | 46.622                               | 11.652                                                 | *                    | 34.970                                                 |
| may-26  | 83.303                                             | 46.630                               | 11.791                                                 | *                    | 34.839                                                 |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

\* El prestador identifica como causales de no lectura a la imposibilidad de lectura tipificadas en su SIC como imposibilidad de acceso (IA), medidor destruido (MD), servicio directo (SD), sin medidor (SC), no permite (NP), cortado sin medidor (SM) y apagado (AP). El procedimiento de micromedición FA-P03 incorpora adicionalmente códigos de crítica como anormal, apagado, bien leído, medidor parado, medidor destruido, medidor al revés y posible irregularidad

Durante la visita, el prestador indicó que los usuarios con micromedidor son incorporados a las rutas de lectura, mientras que los usuarios bajo servicio directo son facturados mediante promedio hasta tanto cuenten con equipo de medida. Asimismo, explicó que las novedades identificadas en lectura pasan a un proceso de precritica, mediante el cual se revisan históricos, fotografías y demás información disponible y, cuando persisten dudas, se dispone una inspección en terreno antes de determinar la forma de facturación. De igual manera, afirmó que estas novedades pueden estar asociadas con imposibilidad de lectura, cambios de estado, consumos altos o bajos y condiciones particulares derivadas de la estacionalidad característica de Santa Marta.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5.5.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador informó que actualmente no cuenta con un laboratorio de medidores activo para efectuar la verificación de la condición metrológica de los equipos de medida, ni dispone de un contrato vigente mediante el cual esta actividad sea realizada por un laboratorio externo debidamente acreditado. Esta condición fue informada durante la visita y ratificada posteriormente mediante la respuesta documental aportada específicamente para atender este aspecto.

De acuerdo con la información recopilada, ESSMAR E.S.P. dispone físicamente de un banco de pruebas; sin embargo, este no se encuentra acreditado y permanece inactivo, por lo que actualmente no constituye un mecanismo habilitado mediante el cual la empresa pueda acreditar la condición metrológica de los medidores que requieran este tipo de evaluación.

El prestador manifestó que para la vigencia 2026 fueron apropiados recursos en el presupuesto y en el Plan Anual de Adquisiciones para contratar el servicio con un laboratorio debidamente acreditado y que, a la fecha de la visita, el proceso se encontraba en etapa precontractual. No obstante, dentro de los soportes analizados no se aportó contrato perfeccionado, acta de inicio, certificado de acreditación del eventual laboratorio contratado ni otro documento mediante el cual pueda acreditarse que el servicio se encuentra actualmente disponible para ESSMAR E.S.P.

En consecuencia, la apropiación presupuestal y el avance de una actuación precontractual constituyen medidas encaminadas a solucionar la condición identificada, pero no modifican la situación existente durante el periodo objeto de evaluación, puesto que actualmente el prestador no dispone de capacidad propia acreditada ni de un tercero contratado para efectuar la verificación metrológica cuando esta resulte necesaria.

Frente a los cambios de medidor efectuados mientras persiste esta condición, el prestador afirmó que ha limitado su actuación a dos escenarios principales. El primero obedece a instalación de medidores a usuarios que carecen de estos y son facturados mediante servicio directo. El otro escenario es el de reposición de equipos que presentan daños identificables físicamente, tales como medidores rotos, parados o ilegibles. La empresa señaló expresamente que no viene adelantando reposiciones sustentadas en avance tecnológico, subregistro o sobregistro, precisamente porque no dispone de un laboratorio acreditado mediante el cual pueda verificar dichas condiciones.

Sobre este aspecto, el procedimiento FA-P03 “Procedimiento de micromedición”, identifica precisamente como alertas para la gestión de micromedición categorías como “Anormal”, “Apagado”, “Medidor parado”, “Medidor destruido”, “Medidor al revés” y “Posible irregularidad”, a partir de las cuales pueden generarse actuaciones de mantenimiento, instalación o cambio de medidor. Por tanto, existe una relación directa entre la ausencia de capacidad de verificación metrológica y el procedimiento mediante el cual se toman decisiones sobre determinados equipos.

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

ESSMAR E.S.P. informó expresamente que no cuenta con un procedimiento documentado para la calibración o verificación metrológica de medidores. Según la respuesta suministrada, esta ausencia obedece a que actualmente la empresa tampoco dispone de un laboratorio de medidores acreditado activo ni tiene contratado dicho servicio con un tercero. El prestador señaló que una vez se formalice la contratación del laboratorio procederá a estructurar el respectivo procedimiento. Los responsables comerciales explicaron que el prestador dispone de un banco de pruebas, pero este no se encuentra acreditado y no está siendo utilizado para adelantar verificaciones metrológicas. Asimismo, señalaron que, mientras no se cuente con capacidad acreditada, la empresa evita realizar cambios sustentados en subregistro, sobreregistro o avance tecnológico.

El documento FA-P03 “Procedimiento Micromedición”, aportado durante la visita, se enfoca en el registro y gestión de medidores (incluyendo revisión, mantenimiento, instalación y cambio), pero carece de una metodología para la calibración o verificación metrológica en laboratorio, omitiendo fases como la recepción, custodia, identificación, remisión a un laboratorio acreditado, condiciones de ensayo, evaluación de resultados y comunicación del dictamen al usuario.

#### 5.5.5.4 Procedimiento para cambio de medidores

ESSMAR E.S.P. aportó el documento “Procedimiento Micromedición”, código FA-P03, versión 02, correspondiente al proceso de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano. El documento fue elaborado y aprobado en mayo de 2024 y tiene como alcance los usuarios que cuentan con equipo de medida y los predios activos que carecen de micromedición, incluyendo dentro de las actuaciones previstas la revisión, instalación, mantenimiento y cambio de medidores.

El procedimiento descrito en el documento, inicia con la actualización de la base comercial y la identificación de predios facturados por promedio o asociados con novedades provenientes del proceso de crítica. Para este propósito se contemplan códigos como anormal, apagado, bien leído, medidor parado, medidor destruido, medidor al revés y posible irregularidad, que sirven como alertas para programar actuaciones de micromedición.

Una vez identificado el caso, el documento contempla la generación del formato FA-F06 “Aviso revisión medidor o acometida” y, cuando se determina la instalación o reposición del equipo, la expedición de una carta mediante la cual se informa al usuario sobre su derecho a ser medido y sobre la posibilidad de adquirir directamente el medidor, siempre que cumpla con las especificaciones y soportes exigidos por la empresa. El procedimiento establece que esta comunicación debe ser remitida al domicilio del usuario mediante mensajería certificada.

Adicionalmente, se contempla el envío de una carta de aviso de actuación, formato FA-04, con mínimo tres días de anticipación a la actividad en campo, señalando la fecha en la cual se realizará la actuación y la posibilidad de que el usuario se encuentre acompañado por

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

un técnico de su confianza. Sobre este último aspecto, se advierte que el procedimiento señala de manera general “mínimo tres (3) días de antelación”, pero no especifica que correspondan a días hábiles.

Posteriormente, el procedimiento contempla la generación de las órdenes de trabajo de micromedición, la planificación de las actividades en campo y su asignación al personal operativo mediante dispositivos móviles. La documentación establece que las actuaciones deben ser registradas en tiempo real, incorporando información del predio, estado de los elementos, observaciones, incidencias y fotografías antes y después de la intervención.

En la ejecución de la actividad, el operario debe identificarse ante el usuario, informar el motivo de la visita y registrar la actuación correspondiente. Cuando el usuario se opone a una reposición o instalación, el procedimiento contempla el uso de los formatos FA-F07 “Notificación de aumento de promedio por oposición” y FA-F05 “Aviso de suspensión por oposición”. Cuando el inmueble se encuentra cerrado, se prevé registro fotográfico, intento de contacto telefónico y una nueva visita al predio.

Subsiguientemente, se efectúa el cierre de la orden de trabajo, se incorporan los registros fotográficos y se realiza seguimiento a la ejecución mediante GPS, indicadores de avance y revisión de los trabajos efectuados. Finalmente, las órdenes y comunicaciones son trasladadas a gestión documental para su archivo dentro del expediente correspondiente, y se elaboran informes de actividades, micromedición nominal, efectiva y cobros diferidos.

Desde el punto de vista documental, el procedimiento contempla elementos para la trazabilidad: Identificación previa de novedades, información al usuario, posibilidad de adquirir el equipo, programación de la actuación, orden de trabajo, registro fotográfico, seguimiento operativo y archivo de las comunicaciones. No obstante, de la revisión del FA-P03 se identifican vacíos frente a la trazabilidad integral del retiro y reposición del aparato de medida. Particularmente, el procedimiento no desarrolla de manera expresa una ruta para la remisión del medidor retirado a un laboratorio acreditado cuando se requiera verificar su condición metrológica; tampoco establece etapas de embalaje y custodia del equipo, recepción del certificado de laboratorio, evaluación de los resultados y comunicación formal del dictamen al usuario.

La ausencia de estas etapas es consistente con la condición descrita en los dos numerales anteriores que corroboran que, al momento de la elaboración de este informe, el prestador no dispone de laboratorio acreditado ni de un procedimiento para calibración. En consecuencia, el procedimiento de cambio queda incompleto para aquellos casos en los que la decisión sobre la reposición dependa de una verificación metrológica y no de un daño físicamente evidente.

Asimismo, se identifica un aspecto de actualización documental. El FA-P03 utiliza de manera reiterada como soportes operativos la base de facturación EGA, la herramienta Extreme Control Web y actividades de cierre manual mediante EGA. Sin embargo, como se desarrolló en el apartado del Sistema de Información Comercial, ESSMAR E.S.P. opera desde agosto de 2025 con ARQ Business Suite.

#### 5.5.5.5 Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a la empresa para que aportara 20 expedientes aleatorios donde se evidenciara el procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios. La existencia del procedimiento documental no permite por sí sola concluir sobre su aplicación efectiva.

A continuación, se procede a realizar el análisis de cada uno de los expedientes allegados por ESSMAR. E.S.P.:

**Tabla 45. Análisis de procedimiento de cambio de medidores**

| Suscriptor | Comunicó la visita (SI - NO) | Fecha de la comunicación   | Fecha visita | Aviso el retiro del medidor (SI - NO) | Fecha del aviso            | Levantó acta del retiro (SI - NO) | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) | Tiene resultado del artículo 13 | Fecha del resultado | Informó el resultado (SI - NO) | Levantó acta del artículo 13 | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) | Cambio el medidor (SI - NO) |
|------------|------------------------------|----------------------------|--------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------------|
|            |                              |                            |              |                                       |                            |                                   |                |                            |                                 |                     |                                |                              |                |                            |                             |
| 100028     | No                           | N/A                        | 11/06/2026   | No se evidencia                       | N/A                        | Sí                                | 11/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No aplica                      | Sí                           | 11/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 116929     | Parcial                      | 11/06/2026; programó 17/06 | 24/06/2026   | Parcial                               | 11/06/2026; programó 17/06 | Sí                                | 24/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 24/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 19066      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 24/06 | 27/06/2026   | Parcial                               | 11/06/2026; programó 24/06 | Sí                                | 27/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 27/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 19099      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 24/06 | 25/06/2026   | N/A – servicio directo                | N/A                        | N/A                               | N/A            | N/A                        | N/A                             | N/A                 | N/A                            | Sí                           | 25/06/2026     | No                         | N/A – instalación inicial   |
| 22008      | Parcial                      | 01/07/2026; programó 06/07 | 8/07/2026    | Parcial                               | 01/07/2026; programó 06/07 | Sí                                | 8/07/2026      | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 8/07/2026      | Sí                         | Sí                          |
| 48976      | No se evidencia              | N/A                        | 07/04/2026   | No se evidencia                       | N/A                        | Sí                                | 7/04/2026      | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 7/04/2026      | Sí                         | Sí                          |
| 64960      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 17/06 | 23/06/2026   | N/A – servicio directo                | N/A                        | N/A                               | N/A            | N/A                        | N/A                             | N/A                 | N/A                            | Sí                           | 23/06/2026     | Sí                         | N/A – instalación inicial   |
| 70971      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 17/06 | 23/06/2026   | Parcial                               | 11/06/2026; programó 17/06 | Sí                                | 23/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 23/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 719798     | Parcial                      | 11/06/2026; programó 18/06 | 23/06/2026   | Parcial                               | 11/06/2026; programó 18/06 | Sí                                | 23/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 23/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 77717      | Parcial                      | 20/05/2026; programó 03/06 | 23/06/2026   | Parcial                               | 20/05/2026; programó 03/06 | Sí                                | 23/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 23/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 78871      | No se evidencia              | N/A                        | 13/05/2026   | No se evidencia                       | N/A                        | Sí                                | 13/05/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 13/05/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 79789      | No se evidencia              | N/A                        | 14/04/2026   | No se evidencia                       | N/A                        | Sí                                | 14/04/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 14/04/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 84397      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 23/06 | 30/06/2026   | Parcial                               | 11/06/2026; programó 23/06 | Sí                                | 30/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 30/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 86682      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 24/06 | 2/07/2026    | N/A – no hubo retiro                  | N/A                        | N/A                               | N/A            | N/A                        | N/A                             | N/A                 | N/A                            | No                           | N/A            | N/A                        | No – oposición              |
| 87829      | Parcial                      | 11/06/2026; programó 17/06 | 24/06/2026   | Parcial                               | 11/06/2026; programó 17/06 | Sí                                | 24/06/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 24/06/2026     | Sí                         | Sí                          |
| 96445      | No se evidencia              | N/A                        | 11/05/2026   | N/A – conexión directa                | N/A                        | N/A                               | N/A            | N/A                        | N/A                             | N/A                 | N/A                            | Sí                           | 11/05/2026     | Sí                         | N/A – instalación inicial   |
| 96981      | Parcial                      | 15/05/2026; programó 27/05 | 29/05/2026   | Parcial                               | 15/05/2026; programó 27/05 | Sí                                | 29/05/2026     | Sí                         | No                              | N/A                 | No                             | Sí                           | 29/05/2026     | Sí                         | Sí                          |

| Suscriptor | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Comunicó la visita (SI - NO)        | Fecha de la comunicación | Fecha visita           | Artículo 13 | NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Avisó el retiro del medidor (SI - NO) | Fecha del aviso | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Levantó acta del retiro (SI - NO)   | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) |                                     | Artículo 13 | Tiene resultado del artículo 13     | Fecha del resultado | Informó el resultado (SI - NO) |                                     | Artículo 13 | NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Levantó acta del retiro (SI - NO) | Fecha del acta | Firmó el usuario (SI - NO) | Cambió el medidor (SI - NO) |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------------|
|            | 13                                  | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 |                          |                        | Artículo 13 | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13     | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13   |                 | Artículo 13                         | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 |                | Artículo 13                | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Artículo 13 | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 |                     | Artículo 13                    | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13 | Artículo 13 | Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13     | Artículo 13                       |                |                            |                             |
| 99537      | No se evidencia                     | N/A                                 | 13/05/2026               | No se evidencia        | N/A         | Sí                                      | 13/05/2026                            | Sí              | No                                  | N/A                                 | No             | Sí                         | 13/05/2026                          | Sí          | No                                  | N/A                 | No                             | Sí                                  | 13/05/2026  | Sí                                      | Sí                                |                |                            |                             |
| 18022      | No se evidencia                     | N/A                                 | 14/05/2026               | No se evidencia        | N/A         | Sí                                      | 14/05/2026                            | Sí              | No                                  | N/A                                 | No             | Sí                         | 14/05/2026                          | Sí          | No                                  | N/A                 | No                             | Sí                                  | 14/05/2026  | Sí                                      | Sí                                |                |                            |                             |
| 17331      | No se evidencia                     | N/A                                 | 11/05/2026               | N/A – servicio directo | N/A         | N/A                                     | N/A                                   | N/A             | N/A                                 | N/A                                 | N/A            | Sí                         | 11/05/2026                          | Sí          | N/A – instalación inicial           | N/A                 | N/A                            | Sí                                  | 11/05/2026  | Sí                                      | N/A – instalación inicial         |                |                            |                             |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Una vez revisada individualmente la documentación allegada, se evidenció que la totalidad de los casos aportados no corresponde materialmente a reposiciones de medidores, toda vez que quince expedientes acreditan el retiro de un equipo existente y su sustitución por uno nuevo, cuatro corresponden a instalaciones iniciales en predios que se encontraban con servicio directo (pólizas 19099, 64960, 96445 y 17331) y uno, correspondiente a la póliza 86682, registra oposición del usuario, sin que se materializara el cambio. En consecuencia, la muestra efectiva para verificar el debido proceso de retiro y reposición se reduce a quince casos.

En relación con la comunicación previa, en ocho de los veinte expedientes no se aportó carta mediante la cual se anunciara la actuación. En los doce restantes se encontró una comunicación en la cual ESSMAR E.S.P. indicó una fecha programada; sin embargo, en ninguno de estos casos la fecha señalada coincide con la fecha en que efectivamente se ejecutó la orden de trabajo, sin que se aportaran soportes adicionales mediante los cuales se acreditara la comunicación de la reprogramación al usuario. Esta situación no guarda plena correspondencia con el procedimiento FA-P03 “Micromedición”, el cual establece la generación y envío de una carta con mínimo tres días de anticipación indicando la fecha en que el operario desarrollará la actividad, con el propósito de permitir al usuario programarse y, de considerarlo pertinente, encontrarse acompañado por un técnico de su confianza. Adicionalmente, no se evidenciaron de manera sistemática las constancias de envío por mensajería certificada previstas en el propio procedimiento.

De los expedientes que corresponden materialmente a reposiciones, éstos contienen una orden de trabajo en la que se identifican el equipo retirado y el instalado y se documenta la ejecución de la actividad; asimismo, en estos casos se observa firma del usuario. No obstante, en ninguno de ellos se encontró certificado o dictamen de laboratorio asociado con el medidor retirado. Por el contrario, las observaciones de las órdenes de trabajo registran de manera recurrente la devolución de dicho equipo al usuario una vez efectuada la reposición. Si bien diecinueve de los 20 expedientes contienen certificados de calibración expedidos por laboratorio acreditado para los medidores nuevos instalados, estos documentos acreditan las condiciones metrológicas del nuevo instrumento y no constituyen resultado de evaluación del medidor sustituido.

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Sobre este último aspecto, debe considerarse que en algunas órdenes de trabajo se encuentra incorporado el campo “Renuncia enviar medidor retirado al laboratorio”, el cual aparece diligenciado afirmativamente en algunos de los casos revisados. Sin embargo, los soportes allegados no permiten establecer de manera integral el alcance de dicha renuncia frente al procedimiento aplicable ni sustituye, para efectos del presente análisis, la inexistencia de un resultado metrológico del equipo retirado. Esta situación resulta especialmente relevante al contrastarla con el Contrato de Condiciones Uniformes de ESSMAR E.S.P., que establece dentro de las obligaciones del prestador la entrega al suscriptor y/o usuario de certificación expedida por laboratorio acreditado que pruebe o justifique la necesidad del cambio del medidor y su imposibilidad de reparación. Es pertinente recalcar, que el análisis no presupone que toda reposición deba remitirse a laboratorio. el problema evidenciado es que la documentación no permitió verificar, caso por caso, qué causal justificó el cambio ni si era aplicable alguna excepción.

#### 5.5.6 Facturación y Recaudo

##### 5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

#### **Procedimiento de Facturación:**

ESSMAR E.S.P. aportó como soporte del proceso de facturación el documento denominado “Proceso de Facturación ARQBS”, código GMC-PLA-006, versión 2.0, con fecha de emisión del 24 de noviembre de 2023. Una vez revisado el documento, se observa que corresponde a un manual de usuario elaborado por ARQUITECSOFT S.A.S. para el módulo de facturación de ARQ Business Suite, cuyo objeto es describir las funcionalidades y capacidades del aplicativo, y no propiamente a un procedimiento institucional elaborado y adoptado por ESSMAR E.S.P. El propio documento identifica como objetivo brindar a los usuarios una guía para utilizar las herramientas del aplicativo y como alcance las funcionalidades del módulo de facturación de la versión 5.0.

Es importante realizar esta distinción, toda vez que el soporte permite conocer con detalle el funcionamiento tecnológico del proceso, pero no acredita por sí mismo la existencia de un procedimiento interno formalmente adoptado por el prestador que establezca integralmente responsables, controles, registros, tiempos, contingencias, puntos de aprobación y mecanismos de seguimiento aplicables al proceso de facturación actualmente ejecutado por el prestador.

De acuerdo con la documentación revisada y con la información suministrada durante la visita, el proceso se encuentra soportado actualmente en ARQ Business Suite, sistema comercial utilizado por ESSMAR E.S.P. desde agosto de 2025, luego de la migración del sistema previamente utilizado. El aplicativo dispone de un flujo de trabajo o workflow mediante el cual se controla y registra el avance de las distintas etapas de facturación, proporcionando trazabilidad sobre las actividades ejecutadas.

El proceso se inicia con el cargue de la agenda de facturación, mediante la cual se programan los ciclos y periodos que serán procesados. El manual contempla, entre otros, los campos correspondientes al periodo activo, fechas de inicio y terminación del periodo

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

de facturación, fecha máxima de entrega de la factura, fecha de vencimiento, fecha de suspensión y fechas de inicio y terminación del periodo de consumo. Para este último, el aplicativo establece que las fechas programadas no pueden generar periodos inferiores a 28 días ni superiores a 32 días y señala que dicho rango es el que posteriormente se refleja en la factura como “Periodo facturado” y determina los días facturados.

Posteriormente, el flujo comprende la generación y asignación de lecturas, su cargue mediante archivo plano o aplicativo de movilidad, análisis de las variaciones del consumo, crítica, eventuales relecturas y visitas, cierre de crítica, aprobación de tarifas, preliquidación, validación y aprobación de la liquidación. Dentro de las funcionalidades del aplicativo se encuentra la consulta del histórico de consumos, información del suscriptor y actuaciones en curso, así como la generación de relecturas o visitas cuando las condiciones identificadas durante la crítica requieren una verificación adicional.

De acuerdo con lo informado en las entrevistas efectuadas durante la visita, las lecturas capturadas en campo son transmitidas electrónicamente al sistema y la crítica se realiza inicialmente con la información disponible, incluyendo las evidencias asociadas a la lectura. Cuando los elementos disponibles no permiten resolver la novedad, se genera una actuación en terreno para recuperar o verificar la lectura. Asimismo, se informó que la preliquidación es objeto de validación por el responsable de liquidación antes del cierre del ciclo.

Una vez culminadas las actividades de crítica y liquidación, se produce la emisión de las facturas. Según lo manifestado por el prestador, la impresión constituye la única actividad del proceso de facturación que se encuentra tercerizada; el prestador suministra al tercero la información necesaria para la impresión, mientras que las demás actividades permanecen bajo su gestión.

#### **Calendario y ciclos de facturación:**

ESSMAR E.S.P. aportó el archivo denominado “Calendario de Facturación y Gestión de Cobro”, identificado como formato FA-F01, versión 1. De su revisión se observa una programación mensual desagregada para los 15 ciclos de facturación, que comprende el periodo enero de 2025 a junio de 2026. La programación no establece una única fecha de lectura, facturación y cobro para la totalidad de Santa Marta, sino que distribuye las actividades progresivamente por ciclos territoriales durante el mes.

El calendario contiene, para cada ciclo, información correspondiente al total de usuarios, usuarios programados para lectura, días de consumo, fecha de lectura anterior, fechas de inicio y terminación de lectura, precrítica, notificación asociada con altos consumos, inicio de inspecciones de bajo consumo, inspecciones de alto consumo, cierre de crítica, cierre de facturación o emisión, impresión, inicio del reparto, vencimiento y fecha programada para el inicio de suspensión. En consecuencia, el documento constituye una herramienta de programación que articula en un mismo cronograma las actividades de medición, crítica, facturación, distribución, recaudo y gestión posterior por incumplimiento.

Los 15 ciclos identificados en el calendario corresponden a las siguientes rutas o sectores:

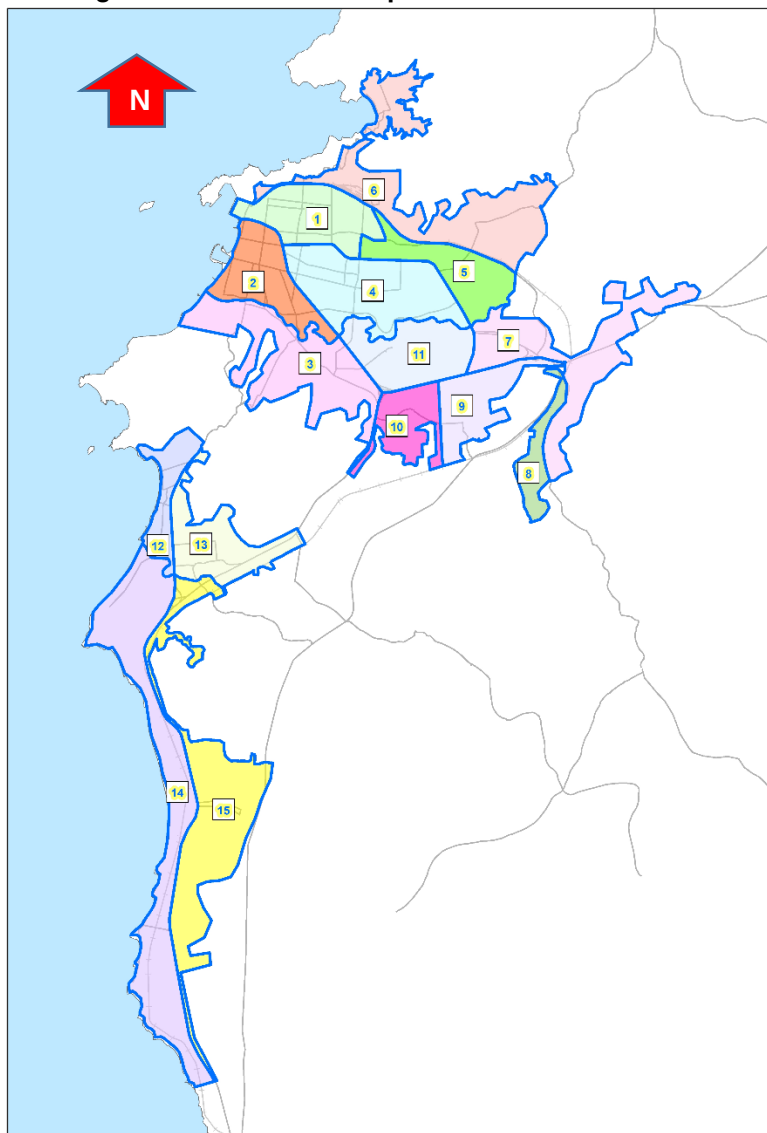
**Tabla 46. Ciclos de Facturación de Acueducto y Alcantarillado, 2026**

| Ciclo calendario | Sector o ruta                     |
|------------------|-----------------------------------|
| 401              | Centro Norte – Pescadito          |
| 402              | Alcázares – Riascos               |
| 403              | Sur Manzanares – Ciudadela        |
| 404              | Bellavista – Troncos – Bavaria    |
| 405              | Jardín – Avenida del Libertador   |
| 406              | Comuna 5                          |
| 407              | Mamatoco – 11 de Noviembre        |
| 408              | Parques de Bolívar – Equidad      |
| 409              | Pozos – Líbano 2000               |
| 410              | Pozos – Concepción                |
| 411              | Pozos U4 – Boulevard de las Rosas |
| 412              | Rodadero                          |
| 413              | Gaira                             |
| 414              | Sur – Bello Horizonte             |
| 415              | Sur – La Paz                      |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Para identificar y contrastar mejor los 15 ciclos anteriormente mencionados se puede observar el mapa que muestra como los ciclos se encuentran distribuidos territorialmente siguiendo la configuración urbana de Santa Marta. Estos ciclos, de 1 a 11, concentran la mayor parte del área urbana central, norte y oriental, mientras que los ciclos 12 a 15 se prolongan hacia el corredor sur, donde se ubican Rodadero, Gaira, Bello Horizonte y La Paz. Esta última zona presenta una configuración territorial más longitudinal, asociada con el desarrollo urbano sobre el corredor costero.

**Imagen 48. Distribución espacial de Ciclos de Facturación**



Fuente: ESSMAR E.S.P., 2026.

La distribución territorial observada permite advertir que el proceso de facturación está estructurado como un esquema escalonado, en el cual las actividades se ejecutan sucesivamente por zonas y no de manera simultánea para toda el área atendida. Esto explica que durante un mismo mes algunos ciclos se encuentren en toma de lectura mientras otros ya se encuentran en crítica, liquidación, reparto o vencimiento.

La programación correspondiente a junio de 2026 permite ilustrar dicho funcionamiento.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Para el ciclo 401 – Centro Norte/Pescadito se programó la lectura el 6 de junio; la precrítica el 9 de junio; las actuaciones asociadas a consumos altos y bajos a partir del 10 de junio; la inspección de altos consumos el 13 de junio; el cierre de crítica el 16 de junio; la emisión de la facturación el 17 de junio; la impresión e inicio del reparto el 18 de junio; el vencimiento el 25 de junio y el inicio de suspensión el 26 de junio. En contraste, para el ciclo 415 – Sur/La Paz, la lectura fue programada para el 30 de junio; la precrítica para el 2 de julio; las actuaciones de inspección desde el 3 de julio; el cierre de crítica para el 7 de julio; la emisión para el 8 de julio; la impresión el 9 de julio; el inicio del reparto el 10 de julio; el vencimiento el 17 de julio y la suspensión a partir del 18 de julio.

A continuación, se presenta el ejemplar del cronograma de programación de facturación para junio de 2026:

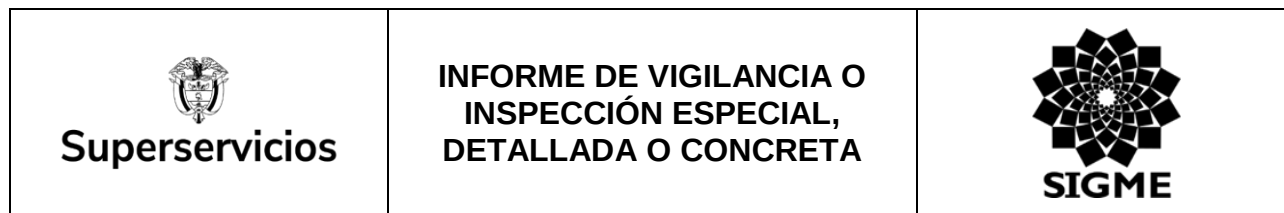


Imagen 49. Programación de facturación periodo junio de 2026

|                                                                                   |         |                                              |         |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------|---------|--------|
|  | PROCESO | GESTION COMERCIAL                            | CODIGO  | FA-F01 |
|                                                                                   | FORMATO | CALENDARIO DE FACTURACION Y GESTION DE COBRO | VERSION | 1      |

CALENDARIO DE FACTURACIÓN Y GESTION DE COBRO  
PERIODO COMERCIAL: JUNIO 2026

| Ciclo | Rutas<br>(Líneas)            | Total<br>Usuarios | Usuarios<br>a Lectura | Días<br>Consu<br>mo | Lectura<br>a<br>Anterior<br>(May-<br>26) | Días de lectura |            | PreCrítica |           | Inicio<br>Inspecciones<br>bajo consumo | Insp alto<br>consumo | Cierre de<br>Crítica | Cierre<br>Facturación<br>(Emisión<br>Nueva<br>Facturación) | Impresión Facturas |           | Reparto<br>Facturas<br>DESDE | Fecha<br>Vencimiento<br>(Aplica SOLO<br>para Convenios<br>y Factura AL<br>DIA) | Inicio de<br>Suspensión<br>(Aplica SOLO<br>para Convenios<br>y Factura AL<br>DIA) |           |        |           |                |        |           |               |               |
|-------|------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|------------------------------------------|-----------------|------------|------------|-----------|----------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-----------|----------------|--------|-----------|---------------|---------------|
|       |                              |                   |                       |                     |                                          | Lect inicio     | Lect Final |            |           |                                        |                      |                      |                                                            |                    |           |                              |                                                                                |                                                                                   |           |        |           |                |        |           |               |               |
| 401   | Central Norte Porcedita      | 8.488             | 4.723                 | 29                  | 8 may                                    | 6 jun           | Sábado     | 6 jun      | Sábado    | 9 jun                                  | Martes               | 10 jun               | Miércoles                                                  | 13 jun             | Sábado    | 16 jun                       | Martes                                                                         | 17 jun                                                                            | Miércoles | 18 jun | Jueves    | Antes de 8     | 18 jun | Jueves    | 25/jun - jue. | 26/jun - vie. |
| 402   | Alcaceres Rincón             | 9.665             | 8.844                 | 31                  | 9 may                                    | 9 jun           | Martes     | 10 jun     | Miércoles | 11 jun                                 | Jueves               | 12 jun               | Viernes                                                    | 16 jun             | Martes    | 17 jun                       | Miércoles                                                                      | 18 jun                                                                            | Jueves    | 19 jun | Viernes   | jornada diurna | 20 jun | Sábado    | 27/jun - sáb. | 29/jun - lun. |
| 403   | Sur Manzanares_Ciudadela     | 10.339            | 4.789                 | 30                  | 11 may                                   | 10 jun          | Miércoles  | 11 jun     | Jueves    | 12 jun                                 | Viernes              | 13 jun               | Sábado                                                     | 17 jun             | Miércoles | 18 jun                       | Jueves                                                                         | 19 jun                                                                            | Viernes   | 20 jun | Sábado    | jornada diurna | 23 jun | Martes    | 30/jun - mar. | 1/jul - mié.  |
| 404   | Bellavista Trancar Bavaria   | 9.612             | 7.792                 | 30                  | 12 may                                   | 11 jun          | Jueves     | 12 jun     | Viernes   | 13 jun                                 | Sábado               | 16 jun               | Martes                                                     | 19 jun             | Viernes   | 20 jun                       | Sábado                                                                         | 22 jun                                                                            | Lunes     | 23 jun | Martes    | jornada diurna | 25 jun | Jueves    | 2/jul - jue.  | 3/jul - vie.  |
| 405   | Jardín - Av. Libertador      | 6.689             | 3.641                 | 30                  | 14 may                                   | 13 jun          | Sábado     | 13 jun     | Sábado    | 16 jun                                 | Martes               | 17 jun               | Miércoles                                                  | 20 jun             | Sábado    | 22 jun                       | Lunes                                                                          | 23 jun                                                                            | Martes    | 24 jun | Miércoles | jornada diurna | 27 jun | Sábado    | 4/jul - sáb.  | 6/jul - lun.  |
| 406   | Comuna 5                     | 9.371             | 2.296                 | 32                  | 15 may                                   | 16 jun          | Martes     | 16 jun     | Martes    | 17 jun                                 | Miércoles            | 18 jun               | Jueves                                                     | 22 jun             | Lunes     | 23 jun                       | Martes                                                                         | 24 jun                                                                            | Miércoles | 25 jun | Jueves    | jornada diurna | 30 jun | Martes    | 7/jul - mar.  | 8/jul - mié.  |
| 407   | Manatoca_11 de Noviembre     | 8.831             | 6.924                 | 32                  | 16 may                                   | 17 jun          | Miércoles  | 17 jun     | Miércoles | 18 jun                                 | Jueves               | 19 jun               | Viernes                                                    | 23 jun             | Martes    | 24 jun                       | Miércoles                                                                      | 25 jun                                                                            | Jueves    | 26 jun | Viernes   | jornada diurna | 1 jul  | Miércoles | 8/jul - mié.  | 9/jul - jue.  |
| 408   | Parque de Bellavista Equidad | 9.473             | 8.634                 | 30                  | 19 may                                   | 18 jun          | Jueves     | 19 jun     | Viernes   | 20 jun                                 | Sábado               | 22 jun               | Lunes                                                      | 24 jun             | Miércoles | 25 jun                       | Jueves                                                                         | 26 jun                                                                            | Viernes   | 30 jun | Martes    | jornada diurna | 2 jul  | Jueves    | 9/jul - jue.  | 10/jul - vie. |
| 409   | Pasaje Libano 2000           | 9.133             | 10.524                | 30                  | 20 may                                   | 19 jun          | Viernes    | 20 jun     | Sábado    | 22 jun                                 | Lunes                | 23 jun               | Martes                                                     | 25 jun             | Jueves    | 26 jun                       | Viernes                                                                        | 27 jun                                                                            | Sábado    | 30 jun | Martes    | jornada diurna | 3 jul  | Viernes   | 10/jul - vie. | 11/jul - sáb. |
| 410   | Pasaje Concepción            | 8.039             | 6.842                 | 31                  | 22 may                                   | 22 jun          | Lunes      | 23 jun     | Martes    | 24 jun                                 | Miércoles            | 25 jun               | Jueves                                                     | 26 jun             | Viernes   | 27 jun                       | Sábado                                                                         | 30 jun                                                                            | Martes    | 1 jul  | Miércoles | jornada diurna | 4 jul  | Sábado    | 11/jul - sáb. | 13/jul - lun. |
| 411   | Pasaje U4 Boulevard Rincón   | 8.338             | 5.898                 | 31                  | 23 may                                   | 23 jun          | Martes     | 24 jun     | Miércoles | 25 jun                                 | Jueves               | 26 jun               | Viernes                                                    | 30 jun             | Martes    | 1 jul                        | Miércoles                                                                      | 2 jul                                                                             | Jueves    | 3 jul  | Viernes   | jornada diurna | 6 jul  | Lunes     | 13/jul - lun. | 14/jul - mar. |
| 412   | Redondura                    | 7.821             | 7.849                 | 30                  | 25 may                                   | 24 jun          | Miércoles  | 25 jun     | Jueves    | 26 jun                                 | Viernes              | 27 jun               | Sábado                                                     | 1 jul              | Miércoles | 2 jul                        | Jueves                                                                         | 3 jul                                                                             | Viernes   | 6 jul  | Lunes     | jornada diurna | 7 jul  | Martes    | 13/jul - lun. | 14/jul - mar. |
| 413   | Gaira                        | 5.407             | 3.541                 | 30                  | 27 may                                   | 26 jun          | Viernes    | 26 jun     | Viernes   | 27 jun                                 | Sábado               | 30 jun               | Martes                                                     | 2 jul              | Jueves    | 3 jul                        | Viernes                                                                        | 6 jul                                                                             | Lunes     | 7 jul  | Martes    | jornada diurna | 8 jul  | Miércoles | 15/jul - mié. | 16/jul - jue. |
| 414   | Sur_Bella Horizonte          | 8.973             | 9.480                 | 30                  | 28 may                                   | 27 jun          | Sábado     | 30 jun     | Martes    | 1 jul                                  | Miércoles            | 2 jul                | Jueves                                                     | 3 jul              | Viernes   | 6 jul                        | Lunes                                                                          | 7 jul                                                                             | Martes    | 8 jul  | Miércoles | jornada diurna | 9 jul  | Jueves    | 16/jul - jue. | 17/jul - vie. |
| 415   | Sur_LePaz                    | 5.071             | 2.288                 | 32                  | 29 may                                   | 30 jun          | Martes     | 30 jun     | Martes    | 2 jul                                  | Jueves               | 3 jul                | Viernes                                                    | 4 jul              | Sábado    | 7 jul                        | Martes                                                                         | 8 jul                                                                             | Miércoles | 9 jul  | Jueves    | jornada diurna | 10 jul | Viernes   | 17/jul - vie. | 18/jul - sáb. |
|       |                              | 125.250           | 94.065                | 31                  |                                          |                 |            |            |           |                                        |                      |                      |                                                            |                    |           |                              |                                                                                |                                                                                   |           |        |           |                |        |           |               |               |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Procedimiento de recaudo**

En visita, el prestador aportó el documento denominado “Procedimiento Aplicación de Pagos”, versión 01, perteneciente al proceso Gestión Comercial y Atención al Ciudadano. El documento fue elaborado el 12 de abril de 2021, revisado el 13 de abril y aprobado el 15 de abril de 2021. Su objetivo consiste en controlar diariamente el ingreso del recaudo correspondiente a los servicios de acueducto, alcantarillado y otros servicios a través de las entidades bancarias y oficinas aliadas recaudadoras autorizadas, con el propósito de causar y aplicar al sistema los pagos realizados por los usuarios.

El alcance comprende al Área de Cartera adscrita a la Subgerencia Comercial e inicia con la revisión diaria de los movimientos y pagos efectuados por los usuarios y finaliza con su registro y aplicación. El procedimiento define, entre otros, los conceptos de recaudo, aplicación de pago, pagos de difícil ubicación y pagos de forma directa. Estos últimos corresponden a transacciones recibidas a través de canales que generan archivos de pagos para su cargue masivo al sistema.

El flujo documentado contempla cuatro actividades principales: revisión y consulta diaria de los movimientos, actualización de la base denominada “Movimientos Bancos Días” para identificar pagos que no ingresaron directamente, verificación en el software de aquellos pagos considerados de difícil ubicación, y registro final de los pagos efectuados por los usuarios. Las actividades se encuentran asignadas principalmente al jefe de cartera y al analista de recaudo.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la empresa no dispone de un punto propio para recaudo de efectivo. La sede de atención cuenta con datáfono para pagos presenciales y servicio a disponibilidad de datáfonos móviles, mientras que el recaudo se ejecuta principalmente mediante terceros.

ESSMAR E.S.P. informó como canales activos, el convenio con Banco de Bogotá y sus corresponsales bancarios, entre ellos Éxito, Carulla, Efecty, SuperGIROS, Superpagos, Nequi y Dale; la pasarela de pagos PSE de Banco de Bogotá; datáfono móvil mediante convenio con dicha entidad; convenio con Banco de Occidente y convenio con Banco Davivienda. La relación remitida por el prestador no estuvo acompañada en este soporte de los convenios, contratos, certificaciones de vigencia o condiciones operativas de recaudo, por lo que no es posible verificar documentalmente la vigencia, cobertura, tiempos de transferencia y demás condiciones aplicables a cada canal.

Frente al procedimiento documentado se identificó una circunstancia que requiere actualización. El documento corresponde a la versión 01 de abril de 2021, es decir, es anterior a la implementación de ARQ Business Suite en agosto de 2025 y, por ende, no desarrolla expresamente el funcionamiento actual del recaudo dentro de este sistema, las interfaces financiero-contables, los canales actualmente contratados ni el procedimiento de conciliación que fue descrito durante la visita.

#### 5.5.6.2 Facturación y recaudo

Para analizar el comportamiento de la facturación y el recaudo se tomó como fuente la información suministrada por ESSMAR E.S.P. en el archivo de requerimiento de visita, correspondiente a las vigencias 2024 y 2025 y al periodo enero-mayo de 2026. El prestador presentó información discriminada por servicio, uso y estrato, en volumen facturado, valores monetarios facturados, recaudo e índice de recaudo. La información consolidada por servicio es la siguiente:

**Tabla 47. Facturación y recaudo – servicio de acueducto – vigencia 2024**

| ESTRATO                     | M3 Facturados     | \$ Facturación              | \$ Recaudo                  | Índice de Recaudo |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Estrato 1                   | 2.552.527         | \$ 3.615.012.069,00         | \$ 1.249.292.522,26         | 34,56%            |
| Estrato 2                   | 3.103.041         | \$ 8.274.711.315,00         | \$ 3.575.149.884,20         | 43,21%            |
| Estrato 3                   | 4.301.522         | \$ 15.406.422.811,00        | \$ 10.436.643.150,22        | 67,74%            |
| Estrato 4                   | 1.140.404         | \$ 4.672.183.223,00         | \$ 4.206.338.462,33         | 90,03%            |
| Estrato 5                   | 517.814           | \$ 2.998.969.428,00         | \$ 2.896.864.357,95         | 96,60%            |
| Estrato 6                   | 1.429.975         | \$ 8.769.024.139,00         | \$ 8.742.036.282,37         | 99,69%            |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>13.045.283</b> | <b>\$ 43.736.322.985,00</b> | <b>\$ 31.106.324.659,33</b> | <b>71,12%</b>     |
| Comercial                   | 1.823.005         | \$ 9.737.093.713,00         | \$ 8.101.013.725,88         | 83,20%            |
| Especial                    | 72.365            | \$ 252.740.509,00           | \$ 210.389.800,63           | 83,24%            |
| Industrial                  | 141.135           | \$ 563.552.616,00           | \$ 518.455.164,47           | 92,00%            |
| Oficial                     | 604.262           | \$ 1.852.673.445,00         | \$ 1.875.505.304,00         | 101,23%           |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>2.640.767</b>  | <b>\$ 12.406.060.283,00</b> | <b>\$ 10.705.363.994,98</b> | <b>86,29%</b>     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>15.686.050</b> | <b>\$ 56.142.383.268,00</b> | <b>\$ 41.811.688.654,31</b> | <b>74,47%</b>     |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

**Tabla 48. Facturación y recaudo – servicio de acueducto – vigencia 2025**

| ESTRATO                     | M3 Facturados     | \$ Facturación              | \$ Recaudo                  | Índice de Recaudo |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Estrato 1                   | 2.294.206         | \$ 3.418.814.518,11         | \$ 1.313.525.227,90         | 38,42%            |
| Estrato 2                   | 2.643.983         | \$ 7.661.105.428,15         | \$ 3.470.739.410,31         | 45,30%            |
| Estrato 3                   | 3.967.589         | \$ 15.111.827.773,72        | \$ 10.544.485.623,33        | 69,78%            |
| Estrato 4                   | 1.194.845         | \$ 4.907.095.678,67         | \$ 4.063.308.606,89         | 82,80%            |
| Estrato 5                   | 502.760           | \$ 3.069.852.926,66         | \$ 2.884.887.806,63         | 93,97%            |
| Estrato 6                   | 1.445.804         | \$ 9.147.541.277,39         | \$ 8.649.006.603,72         | 94,55%            |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>12.049.187</b> | <b>\$ 43.316.237.602,70</b> | <b>\$ 30.925.953.278,78</b> | <b>71,40%</b>     |
| Comercial                   | 1.538.516         | \$ 8.924.164.687,77         | \$ 7.466.414.943,63         | 83,67%            |
| Especial                    | 66.529            | \$ 254.847.976,69           | \$ 205.032.465,33           | 80,45%            |
| Industrial                  | 229.805           | \$ 1.012.898.817,60         | \$ 1.025.450.291,51         | 101,24%           |
| Oficial                     | 520.760           | \$ 1.720.785.678,44         | \$ 1.312.113.909,07         | 76,25%            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>2.355.610</b>  | <b>\$ 11.912.697.160,50</b> | <b>\$ 10.009.011.609,54</b> | <b>84,02%</b>     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>14.404.797</b> | <b>\$ 55.228.934.763,20</b> | <b>\$ 40.934.964.888,32</b> | <b>74,12%</b>     |

Fuente: Visita de inspección, 2026

**Tabla 49. Facturación y recaudo – servicio de acueducto – vigencia 2026. (Ene a May)**

| ESTRATO                  | M3 Facturados    | \$ Facturación              | \$ Recaudo                  | Índice de Recaudo |
|--------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Estrato 1                | 1.272.793        | \$ 1.967.564.081,19         | \$ 614.189.883,78           | 31,22%            |
| Estrato 2                | 1.442.897        | \$ 4.367.234.761,61         | \$ 1.667.321.421,10         | 38,18%            |
| Estrato 3                | 1.937.084        | \$ 7.836.862.446,12         | \$ 4.963.205.962,77         | 63,33%            |
| Estrato 4                | 457.976          | \$ 1.950.053.710,34         | \$ 1.754.826.350,95         | 89,99%            |
| Estrato 5                | 216.512          | \$ 1.589.028.159,44         | \$ 1.537.481.351,24         | 96,76%            |
| Estrato 6                | 618.125          | \$ 4.548.604.908,25         | \$ 4.369.533.900,47         | 96,06%            |
| <b>Total Residencial</b> | <b>5.945.387</b> | <b>\$ 22.259.348.066,95</b> | <b>\$ 14.906.558.870,31</b> | <b>66,97%</b>     |

|                             |                  |                             |                             |               |
|-----------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|
| Comercial                   | 540.201          | \$ 3.507.954.643,61         | \$ 2.803.539.807,01         | 79,92%        |
| Especial                    | 31.849           | \$ 108.811.873,43           | \$ 78.248.983,60            | 71,91%        |
| Industrial                  | 201.634          | \$ 934.723.684,33           | \$ 903.451.076,45           | 96,65%        |
| Oficial                     | 218.909          | \$ 690.720.098,05           | \$ 882.572.430,81           | 127,78%       |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>992.593</b>   | <b>\$ 5.242.210.299,42</b>  | <b>\$ 4.667.812.297,87</b>  | <b>89,04%</b> |
| <b>TOTAL</b>                | <b>6.937.980</b> | <b>\$ 27.501.558.366,37</b> | <b>\$ 19.574.371.168,18</b> | <b>71,18%</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Para el servicio de acueducto, entre 2024 y 2025 el volumen facturado disminuyó de 15,69 a 14,40 millones de m<sup>3</sup>, equivalente a una reducción aproximada del 8,17%. En términos monetarios, la facturación pasó de \$56.142 millones a \$55.229 millones, mientras el recaudo disminuyó de \$41.812 millones a \$40.935 millones. En consecuencia, el índice reportado se mantuvo prácticamente estable, aunque con una reducción leve, al pasar de 74,47% a 74,12%.

El sector residencial concentra la inmensa mayoría del consumo y los ingresos de la empresa, pero presenta marcadas desigualdades en el comportamiento de pago dependiendo del estrato socioeconómico. El estrato 3 es consistentemente el de mayor volumen facturado. En 2024 reportó 4.301.522 m<sup>3</sup>, en 2025 registró 3.967.589 m<sup>3</sup> y en 2026 (ene-may) alcanzó 1.937.084 m<sup>3</sup>. A pesar de ser el mayor generador de ingresos facturados (más de \$15.400 millones en 2024 y \$15.100 millones en 2025), su índice de recaudo es moderado: 67,74% en 2024, 69,78% en 2025 y 63,33% en 2026.

Los estratos 1 y 2 presentan un comportamiento de pago llamativo que hace decrecer el promedio total residencial. El estrato 1 tuvo índices de recaudo de apenas 34,56% en 2024, 38,42% en 2025 y 31,22% en 2026. El estrato 2 muestra una situación similar, con un recaudo del 43,21% en 2024, 45,30% en 2025 y 38,18% en 2026.

En contraste, los estratos socioeconómicos 4, 5 y 6 muestran un comportamiento de pago diferente. El estrato 6 alcanzó un índice del 99,69% en 2024 y del 94,55% en 2025. El estrato 5 reportó 96,60% en 2024 y 93,97% en 2025. En 2026, ambos superan el 96% de recaudo.

El sector no residencial muestra un desempeño diferente al residencial. El índice de recaudo total de este segmento fue del 86,29% en 2024, descendió levemente al 84,02% en 2025 y repuntó al 89,04% en los primeros meses de 2026. El uso comercial tuvo una facturación que rondó los \$9.737 millones en 2024 y \$8.924 millones en 2025, sosteniendo un recaudo cercano al 83% en ambos años.

En los usos oficial e industrial se observan algunos índices superiores al 100%, lo cual indica que los usuarios no sólo están pagando la facturación corriente, sino que la entidad está logrando recuperar cartera en mora (vigencias anteriores). El sector Oficial logró un recaudo de 101,23% en 2024 y el sector Industrial registró un índice de 101,24% en 2025.

A continuación, se presenta los valores de facturación y recaudo para el servicio de alcantarillado:

**Tabla 50. Facturación y recaudo – servicio de alcantarillado – vigencia 2024**

| ESTRATO                     | M3 Facturados     | \$ Facturación              | \$ Recaudo                  | Índice de Recaudo |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Estrato 1                   | 1.936.149         | \$ 2.026.705.660,00         | \$ 693.049.429,34           | 34,20%            |
| Estrato 2                   | 2.912.041         | \$ 5.715.144.300,00         | \$ 2.346.806.336,10         | 41,06%            |
| Estrato 3                   | 4.298.770         | \$ 11.301.209.194,21        | \$ 7.596.820.305,70         | 67,22%            |
| Estrato 4                   | 1.100.021         | \$ 3.291.246.650,00         | \$ 2.975.874.303,67         | 90,42%            |
| Estrato 5                   | 490.632           | \$ 2.165.938.829,00         | \$ 2.096.977.203,99         | 96,82%            |
| Estrato 6                   | 1.303.555         | \$ 6.121.330.929,00         | \$ 6.162.850.470,65         | 100,68%           |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>12.041.168</b> | <b>\$ 30.621.575.562,21</b> | <b>\$ 21.872.378.049,45</b> | <b>71,43%</b>     |
| Comercial                   | 1.511.526         | \$ 6.306.438.150,00         | \$ 5.133.473.280,08         | 81,40%            |
| Especial                    | 67.570            | \$ 170.162.239,00           | \$ 142.319.325,17           | 83,64%            |
| Industrial                  | 86.122            | \$ 259.955.590,00           | \$ 234.829.887,53           | 90,33%            |
| Oficial                     | 525.492           | \$ 1.205.703.990,00         | \$ 1.285.778.941,00         | 106,64%           |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>2.190.710</b>  | <b>\$ 7.942.259.969,00</b>  | <b>\$ 6.796.401.433,78</b>  | <b>85,57%</b>     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>14.231.878</b> | <b>\$ 38.563.835.531,21</b> | <b>\$ 28.668.779.483,23</b> | <b>74,34%</b>     |

Fuente: Visita de inspección, 2026

**Tabla 51. Facturación y recaudo – servicio de alcantarillado – vigencia 2025**

| ESTRATO                     | M3 Facturados     | \$ Facturación              | \$ Recaudo                  | Índice de Recaudo |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Estrato 1                   | 1.763.829         | \$ 2.008.683.718,30         | \$ 750.064.783,68           | 37,34%            |
| Estrato 2                   | 2.485.690         | \$ 5.410.908.292,68         | \$ 2.334.559.591,25         | 43,15%            |
| Estrato 3                   | 3.976.327         | \$ 11.376.299.040,58        | \$ 7.817.664.049,40         | 68,72%            |
| Estrato 4                   | 1.067.732         | \$ 3.388.519.446,64         | \$ 2.938.581.809,63         | 86,72%            |
| Estrato 5                   | 483.167           | \$ 2.295.204.232,02         | \$ 2.145.374.090,95         | 93,47%            |
| Estrato 6                   | 1.329.380         | \$ 6.601.903.104,69         | \$ 6.167.430.271,27         | 93,42%            |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>11.106.125</b> | <b>\$ 31.081.517.834,91</b> | <b>\$ 22.153.674.596,18</b> | <b>71,28%</b>     |
| Comercial                   | 1.225.336         | \$ 5.600.321.301,50         | \$ 4.718.562.608,71         | 84,26%            |
| Especial                    | 63.372            | \$ 170.878.408,30           | \$ 128.259.011,97           | 75,06%            |
| Industrial                  | 140.368           | \$ 436.419.591,53           | \$ 530.221.950,89           | 121,49%           |
| Oficial                     | 428.292           | \$ 1.026.377.271,00         | \$ 820.592.698,93           | 79,95%            |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>1.857.368</b>  | <b>\$ 7.233.996.572,33</b>  | <b>\$ 6.197.636.270,50</b>  | <b>85,67%</b>     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>12.963.493</b> | <b>\$ 38.315.514.407,24</b> | <b>\$ 28.351.310.866,68</b> | <b>73,99%</b>     |

Fuente: Visita de inspección, 2026

**Tabla 52. Facturación y recaudo – servicio de alcantarillado – vigencia 2026 (Ene a May)**

| ESTRATO                     | M3 Facturados    | \$ Facturación              | \$ Recaudo                  | Índice de Recaudo |
|-----------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Estrato 1                   | 1.008.001        | \$ 1.210.639.395,00         | \$ 374.082.497,55           | 30,90%            |
| Estrato 2                   | 1.361.213        | \$ 3.197.864.225,39         | \$ 1.174.054.348,10         | 36,71%            |
| Estrato 3                   | 1.921.948        | \$ 5.979.037.894,10         | \$ 3.744.727.998,47         | 62,63%            |
| Estrato 4                   | 441.705          | \$ 1.443.528.195,11         | \$ 1.281.761.279,31         | 88,79%            |
| Estrato 5                   | 206.369          | \$ 1.192.115.440,48         | \$ 1.153.862.434,83         | 96,79%            |
| Estrato 6                   | 564.091          | \$ 3.308.526.404,03         | \$ 3.208.388.821,57         | 96,97%            |
| <b>Total Residencial</b>    | <b>5.503.327</b> | <b>\$ 16.331.711.554,11</b> | <b>\$ 10.936.877.379,83</b> | <b>66,97%</b>     |
| Comercial                   | 408.710          | \$ 2.185.797.583,85         | \$ 1.818.547.010,19         | 83,20%            |
| Especial                    | 30.647           | \$ 82.894.841,43            | \$ 60.743.871,40            | 73,28%            |
| Industrial                  | 169.817          | \$ 601.162.241,39           | \$ 574.143.044,08           | 95,51%            |
| Oficial                     | 177.625          | \$ 437.823.427,35           | \$ 529.273.016,19           | 120,89%           |
| <b>Total No Residencial</b> | <b>786.799</b>   | <b>\$ 3.307.678.094,02</b>  | <b>\$ 2.982.706.941,86</b>  | <b>90,18%</b>     |
| <b>TOTAL</b>                | <b>6.290.126</b> | <b>\$ 19.639.389.648,13</b> | <b>\$ 13.919.584.321,69</b> | <b>70,88%</b>     |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Al analizar los consolidados generales del servicio de alcantarillado, se observa una ligera tendencia a la baja tanto en los volúmenes facturados como en los índices de recaudo. En

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

2024 se facturaron un total de 14.231.878 m<sup>3</sup>, lo que generó una facturación de \$38.563.835.531,21 y un recaudo de \$28.668.779.483,23. Esto equivale a un índice de recaudo global del 74,34% para 2024.

Para el año 2025, el volumen facturado disminuyó a 12.963.493 m<sup>3</sup> y la facturación bajó levemente a \$38.315.514.407,24. El recaudo en este periodo fue de \$28.351.310.866,68, situando el índice de recaudo en un 73,99%. En los primeros cinco meses de 2026 (enero a mayo), se reportó un volumen facturado de 6.290.126 m<sup>3</sup>, con un valor de facturación de \$19.639.389.648,13 y un recaudo de \$13.919.584.321,69. El índice de recaudo global para este corte se ubicó en 70,88%.

El sector residencial agrupa la mayor parte del volumen facturado del servicio de alcantarillado, pero el índice de recaudo total del segmento muestra una tendencia decreciente, pasando de 71,43% en 2024, a 71,28% en 2025, y cayendo al 66,97% en los primeros meses de 2026. El estrato 3 concentra la mayor cantidad de metros cúbicos facturados durante las tres vigencias analizadas, registrando 4.298.770 m<sup>3</sup> en 2024, 3.976.327 m<sup>3</sup> en 2025 y 1.921.948 m<sup>3</sup> en 2026. Así mismo, representa la mayor facturación del sector residencial, superando los \$11.300 millones anuales en 2024 y 2025. Su índice de recaudo es moderado: 67,22% en 2024, 68,72% en 2025 y 62,63% en 2026.

Los estratos 1 y 2 presentan los indicadores más bajos de recaudo. El estrato 1 registró un 34,20% en 2024, un 37,34% en 2025 y apenas un 30,90% a mayo de 2026. El estrato 2 muestra cifras de 41,06% en 2024, 43,15% en 2025 y 36,71% en 2026. El estrato 5 mantuvo índices superiores al 93% en todas las vigencias. Destaca el estrato 6, el cual alcanzó un índice de recaudo de 100,68% en 2024, 93,42% en 2025 y 96,97% en 2026.

El segmento no residencial presenta un comportamiento diferente. Su índice de recaudo pasó de 85,57% en 2024 y 85,67% en 2025, a 90,18% entre enero y mayo de 2026. El uso comercial logró un 81,40% en 2024, 84,26% en 2025 y 83,20% en 2026. El sector oficial reportó un índice de recaudo del 106,64% en 2024 y del 120,89% en los primeros meses de 2026.

## 5.5.7 Facturas

### 5.5.7.1 Requisitos de la factura

Para la revisión del contenido mínimo de las facturas expedidas por ESSMAR E.S.P., se tomó como criterio principal la Cláusula 17 “Facturación” del Contrato de Condiciones Uniformes aportado por el prestador, el cual reproduce los requisitos previstos en el modelo del anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. La Ley 142 de 1994 establece que las facturas deben ponerse en conocimiento del usuario para determinar el valor de los bienes y servicios provistos y, cuando se cobren varios servicios, deben totalizarse por separado. Asimismo, el artículo 148 señala que los requisitos formales serán los previstos en el CCU, pero deberán contener información suficiente para que el usuario pueda establecer cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan con periodos anteriores y el plazo y modo de pago.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

El CCU aportado por el prestador señaló expresamente que la factura debe contener quince requisitos mínimos, entre ellos identificación del prestador, datos del usuario, estrato o uso, periodo facturado, cargos por consumo, cargo fijo, otros cobros, lecturas, comparación de consumos, subsidios o contribuciones, fechas de pago, fecha de suspensión y tasas ambientales.

De la revisión de las facturas aportadas, se observa que estas contienen una estructura uniforme, con identificación del usuario, código interno, datos del medidor, periodo facturado, fechas de expedición y pago, fecha de suspensión, resumen de cuenta por servicio, datos de consumo, histórico gráfico de consumos, canales de atención y puntos de pago. Lo anterior se evidenció en facturas de usuarios residenciales y no residenciales. A continuación, se relaciona el chequeo del contenido mínimo de las facturas conforme al siguiente análisis:

**Tabla 53. Contenido mínimo de las facturas cláusula 17 CCU**

| Requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                            | ¿Cumple?             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.                                                                                                                                                                                                                          | Sí                   |
| 2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.                                                                                                                       | Sí                   |
| 3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.                                                                                                                                                                                                                       | Sí                   |
| 4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios.                                                                                                                                                                                   | Sí                   |
| 5. El período de facturación de los servicios y fecha de expedición de la factura.                                                                                                                                                                                                    | Sí                   |
| 6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.                                                                                                                                                                                     | Sí                   |
| 7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare. | N/A / No verificable |
| 8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.                                                                                                                                 | N/A / No verificable |
| 9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.                                                                                                                                                                                                                       | Sí                   |
| 10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.                                                                                                                                                                             | N/A / No verificable |
| 11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. | Sí                   |
| 12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.                                         | Parcial              |
| 13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.                                                                                                                                    | Sí                   |
| 14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.                                                                                                                                                                                                 | Sí                   |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Requisitos                                                                                                                                    | ¿Cumple? |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 15. los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado. | Sí       |

Fuente: cláusula 17 Facturación del CCU vigente de ESSMAR E.S.P., 2026

De acuerdo con la revisión efectuada, las facturas aportadas por el prestador cumplen en términos generales con varios elementos mínimos exigidos en la Cláusula 17 del CCU, especialmente en lo relacionado con la identificación del prestador, datos del usuario, dirección, uso o estrato, periodo facturado, fechas de expedición y pago, lectura anterior y actual, consumo facturado, totalización por servicio, canales de pago y fecha de suspensión. No obstante, se identifican aspectos que requieren ajuste o verificación, dado que podrían configurar presuntos incumplimientos al contenido mínimo de la factura previsto en el CCU y en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994:

El requisito 12, presenta una comparación incompleta de consumos y valores facturados. Si bien, las facturas presentan un histórico de consumos en m<sup>3</sup>, no se evidencia la comparación del valor de la factura (\$) por consumo con los seis periodos anteriores.

A continuación, se presenta copia de ejemplar de factura por ambas caras. Los requisitos que se cumplen respecto al CCU aportado, se señalan con el numeral correspondiente de la tabla anterior:

Imagen 50. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado



**ESSMAR ESP**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA  
NIT: 900.181.106-1 - Calle 22 No.22-111

Comuníquese al 116 o (605) 4209676  
www.essmar.gov.co

VIGILADO POR 

Código suscriptor: 7012

Referencia de pago: 71

**Datos del suscriptor**

Suscriptor: E... AR 2

Usuario: Consumidor final Doc.ID: 22.2 2

Dirección de facturación: MZ 1 2000

Barrio: U... 100 2

Dirección de envío: MZ... 00 3

Sector o ciclo: 409 4

Estrato: 0

Uso: COMERCIAL Ruta: 47001092688900

**Datos del medidor**

Medidor: Baylan 2

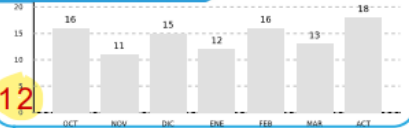
Observación de lectura: N-NORMAL

Fecha de instalación: 10/04/2024

Serial: 21920691

Diámetro: 1/2 Pulgada

**Histórico de consumo**



12

**Conceptos servicios de acueducto y alcantarillado**

| Cargo fijo     | Consumo     | CMT                                             | Subsidio aporte % | Subsidio o aporte | Valor facturado | Valor facturado con subsidio o contribución |
|----------------|-------------|-------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------------------------------------------|
| Acueducto      | \$ 8,792.98 | Vr. unitario \$ 9.22<br>Vr. total \$ 165.96     | 64 %              | \$ 38,883.33      | \$ 60,755.20    | \$ 99,638.53                                |
| Alcantarillado | \$ 6,737.75 | Vr. unitario \$ 163.33<br>Vr. total \$ 2,939.94 | 64 %              | \$ 30,987.05      | \$ 48,417.29    | \$ 79,404.34                                |

**Tarifas aplicadas**

| Conceptos              | Metros cúbicos | Acueducto    | Alcantarillado |
|------------------------|----------------|--------------|----------------|
| Cargo fijo             |                | \$ 14,420.49 | \$ 11,049.91   |
| 0 - 16 básico          | 16             | \$ 4,734.34  | \$ 3,797.47    |
| 16 - 32 complementario | 2              | \$ 4,734.34  | \$ 3,797.47    |
| Mayor a 32 suntuario   | 0              | \$ 4,734.34  | \$ 4,734.34    |

**Fecha pago oportuno:** 12/05/2026 14

**Valor a pagar:** \$ 179,040.00 14

**Valor total adeudado:** \$ 179,040.00

**Valor factura mes:** \$ 179,040.00

**Suspensión desde:** 13/05/2026 14

**Última fecha de pago:** 2026-04-21

**Último valor pagado:** \$ 150,750.00

**Periodos vencidos:** 0

**Periodo facturado:** ABR-2026 5

**Desde:** 19/03/2026 **Hasta:** 20/04/2026

**Días de consumo:** 32

**Consumos**

Lectura actual: 338 11

Lectura anterior: 320

Consumo facturado: 18

Fecha de lectura actual: 20/04/2026

Fecha de lectura anterior: 19/03/2026

Promedio: 14

CUDE: 81ec1c48c0543ded6c231aa2f4cd5b209a830b8fb7333429e9e4285d6233744b17803f2c1453c517ee7a5f0ee4f2445

**Convenio de pago**

Valor financiado: Valor cuota:

Cuotas: Saldo:

**Información diferidos**

Valor diferido: Valor cuota:

Cuotas: Saldo:

**Otros conceptos**

| Conceptos          | Valor    |
|--------------------|----------|
| Ajuste A La Decena | -\$ 2.87 |

Resolución DIAN 000165 del 1 de noviembre de 2023

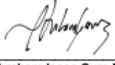
**Facturación electrónica**

Documento equivalente electrónico para servicios públicos: 19616776

Total factura electrónica: \$ 179,040.00

Fecha y hora de generación: 30/04/2026 15:53:04

Fecha y hora de expedición: 30/04/2026 15:43:41 5



Abraham Isaac Cure Bojanini  
Agente Especial

QR DIAN



VALOR A PAGAR FACTURA MES

VALOR A PAGAR DEUDA TOTAL



**Pagar lo justo  
empieza  
por medir bien**

Un medidor funcionando  
te permite pagar solo lo  
que consumes.

**Solicitar cambio o instalación  
es fácil, comunícate con nosotros.**

**¡No más filas!**

Ingresa al módulo de **autogestión**

**www.essmar.gov.co para:**

- ✓ Imprimir duplicados.
- ✓ Revisar el estado de tu cuenta.
- ✓ Generar cupones de pago en segundos.
- ✓ Radicar y consultar tus PQR'S.
- ✓ Cambiar la forma de notificación de tu factura.

**Paga tu factura en línea,  
puntos físicos o por transacción:**

**En línea:**



**AvalPay  
Center**

**Nequi dale!**

**Puntos  
físicos:**



**SuperGIROS**



**BANCO GNB  
SUDAMERIS**



**Transacción:**

**Nit: 800181106-1**



**Banco de Occidente**



**Banco de Bogotá**

Nº cuenta de ahorros: 87093539-2

Nº cuenta de ahorros: 235151818

**DAVIVIENDA**

Nº cuenta de ahorros: 116800012902

**Soy  
Cliente  
Buena Paga  
Aprovecha**

- ✓ **100% de descuento**  
en intereses por  
pago total.
- ✓ **Financiación** en  
cuotas fijas  
mensuales sin  
intereses.

**Solicita tu  
datáfono  
móvil**



**300 977 9528**

**Recuerda pagar tu factura a tiempo, evita la suspensión de tus servicios**

Essmar E.S.P. se acoge al Acuerdo Distrital No. 19 de 2025 en el cual se establecen los factores de subsidios y contribuciones de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con destino al Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, el cual aplica desde la facturación de enero del 2026.

**Canales de atención**

**Sala de atención**

**Calle 22 # 22-111  
Barrio Nuevo Jardín**

**WhatsApp**

**300 977 9528 - Lunes a viernes  
De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

**Call center**

**116 o (605) 4209676**

**Correo electrónico**

**atencionalusuario@essmar.gov.co**

La presente factura presta mérito ejecutivo en virtud del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El NO pago de la factura dentro de la fecha estipulada, dará lugar a la suspensión del servicio.

No aplica retención en la fuente según artículo 1.2.4.4.11 del decreto 1625 de 2016. Esta factura presta mérito ejecutivo, art 130 ley 142 de 1994 para todos los efectos el presente documento se denominará "Documento Equivalente a la factura de servicios públicos" de conformidad con lo establecido en DUR 1625 de 2016 y guarda los mismos efectos de la factura de servicios públicos contemplada en el capítulo VI de la ley 142 de 1994

Fuente Visita de inspección, 2026.

De lo anterior, se tiene que el prestador cumple parcialmente con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU.

#### 5.5.7.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, modificó el rango de consumo básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestime su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018. Por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:

**Tabla 54. Rangos de consumo**

| Altitud                                                             | Consumo Básico Anterior<br>Resol. CRA 151 | Consumo Básico Actual |                     |                     |                     |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                                                                     |                                           | Resol. CRA 750        |                     |                     |                     |
|                                                                     |                                           | 01 de mayo de 2016    | 01 de enero de 2017 | 01 de julio de 2017 | 01 de enero de 2018 |
| Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 msnm | 20 m <sup>3</sup>                         | 17 m <sup>3</sup>     | 15 m <sup>3</sup>   | 13 m <sup>3</sup>   | 11 m <sup>3</sup>   |
| Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm | 20 m <sup>3</sup>                         | 18 m <sup>3</sup>     | 16 m <sup>3</sup>   | 14 m <sup>3</sup>   | 13 m <sup>3</sup>   |
| Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm | 20 m <sup>3</sup>                         | 19 m <sup>3</sup>     | 18 m <sup>3</sup>   | 17 m <sup>3</sup>   | 16 m <sup>3</sup>   |

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altitud promedio por debajo de los 1.000 metros sobre el nivel del mar<sup>1</sup>, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021<sup>2</sup>, así:

- **Consumo básico:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m<sup>3</sup> y menor o igual a 32 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.

<sup>1</sup> Consulta municipio de Santa Marta, Magdalena <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

<sup>2</sup> Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

- **Consumo suntuuario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a revisar las facturas emitidas por el prestador para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. Dicha información se encuentra de manera explícita y concreta en la facturación que se entrega a sus suscriptores, en cuanto a los rangos, por cuanto define el valor en metros cúbicos de cada tipo de consumo.

#### 5.5.8 Cartera

ESSMAR E.S.P. aportó el documento denominado “Manual Recaudo y Cartera”, código CR-M01, versión 02, aprobado el 5 de marzo de 2024, perteneciente al proceso de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano. De acuerdo con el documento, su objetivo consiste en adoptar el procedimiento y las políticas de recuperación de cartera de la empresa, con el propósito de facilitar la normalización de las obligaciones de los usuarios mediante pago total, convenios de pago y mecanismos de financiación. La responsabilidad por su implementación recae en la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, con ejecución a través del profesional universitario del área de cartera y el equipo dispuesto para dicha gestión.

El Manual estructura la recuperación de las obligaciones mediante diferentes etapas:

**Cobro persuasivo:** Establece la gestión de cartera con edades de mora entre dos y cuatro meses, mediante comunicaciones, visitas de campo, brigadas comerciales y demás actuaciones dirigidas a obtener el pago voluntario. Las brigadas deben focalizarse a partir del comportamiento de la cartera y de la concentración territorial de las obligaciones, considerando igualmente las condiciones de prestación y disponibilidad del servicio.

**Cobro prejurídico:** Está dirigido a cartera con edades entre 5 y 40 meses. En esta etapa se prevé la asignación periódica de obligaciones al equipo administrativo y jurídico, el envío de comunicaciones donde se informe el número de facturas vencidas y el valor adeudado, llamadas telefónicas y la presentación de alternativas para normalizar la obligación. Si la gestión no conduce al pago, el usuario puede optar por convenio, pago total o pagos parciales. En caso contrario, la obligación puede continuar hacia cobro coactivo previa conformación y validación del expediente.

**Cobro coactivo:** Enfocada en los expedientes con más de seis meses de mora que pueden ser trasladados a esta etapa cuando se hayan agotado previamente las gestiones persuasiva y prejurídica y exista un título ejecutivo en firme. Igualmente, establece que no procede el inicio del cobro coactivo cuando existan reclamaciones pendientes ante ESSMAR E.S.P. o la SSPD, o cuando no se encuentre plenamente identificado el deudor. Esta previsión resulta concordante con el CCU, que establece el deber de respetar el debido proceso y dispone que la empresa no puede suspender, terminar o cortar el servicio mientras no haya notificado la decisión sobre los recursos interpuestos oportunamente.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

En materia de normalización, el Manual permite el pago total con descuento del 100% de los intereses de mora y contempla que, para convenios de pago, pueda estudiarse un descuento de hasta el 90% de dichos intereses. También autoriza pagos parciales, establece condiciones para la refinanciación de convenios incumplidos y dispone una cláusula aceleratoria cuando se incumplan tres cuotas consecutivas.

Asimismo, contempla mecanismos de depuración, castigo y seguimiento de la cartera. En particular, el responsable de Cartera y Recaudo debe realizar seguimiento constante mediante asignaciones para gestión de cobro, control operativo, suspensiones, cortes, brigadas por zonas e informes semanales, mensuales o periódicos que permitan evaluar la efectividad del recaudo, reasignar dinámicamente la cartera y establecer metas e indicadores.

A continuación, se relaciona la cartera para el servicio de acueducto para las vigencias 2025 y 2026 por uso, estrato y edades:

**Tabla 55. Cartera acueducto vigencia 2025**

| CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO AÑO 2025 |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                |                  |                   |                   |
|----------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                                        | No vencida       | 1 a 30 días      | 31 a 60 días     | 61 a 90 días     | 91 a 120 días    | 121 a 150 días   | 151 a 180 días | 181 a 360 días   | > de 360 días     | TOTAL             |
| <b>Estrato 1</b>                       | \$ 150.048.660   | \$ 236.683.371   | \$ 192.367.106   | \$ 197.294.805   | \$ 228.068.781   | \$ 180.521.819   | \$ 25.592.640  | \$ 1.143.933.438 | \$ 8.979.464.520  | \$ 11.333.975.140 |
| <b>Estrato 2</b>                       | \$ 330.088.066   | \$ 545.470.865   | \$ 333.619.510   | \$ 374.091.985   | \$ 486.994.117   | \$ 303.431.733   | \$ 159.187.323 | \$ 2.227.722.305 | \$ 17.637.498.394 | \$ 22.398.104.298 |
| <b>Estrato 3</b>                       | \$ 596.348.724   | \$ 783.658.936   | \$ 417.620.288   | \$ 447.408.247   | \$ 550.428.032   | \$ 468.066.887   | \$ 260.086.078 | \$ 2.545.647.165 | \$ 17.906.844.434 | \$ 23.976.108.791 |
| <b>Estrato 4</b>                       | \$ 36.080.744    | \$ 206.889.918   | \$ 55.191.820    | \$ 89.053.964    | \$ 81.989.714    | \$ 42.820.689    | \$ 49.206.771  | \$ 317.530.375   | \$ 1.883.998.719  | \$ 2.762.762.714  |
| <b>Estrato 5</b>                       | \$ 7.818.215     | \$ 116.861.083   | \$ 19.188.491    | \$ 30.103.354    | \$ 22.391.106    | \$ 9.232.255     | \$ 11.609.827  | \$ 69.869.992    | \$ 573.512.711    | \$ 860.587.034    |
| <b>Estrato 6</b>                       | \$ 574.073       | \$ 172.200.919   | \$ 70.435.897    | \$ 63.949.744    | \$ 50.696.158    | \$ 44.757.502    | \$ 7.035.309   | \$ 125.385.716   | \$ 717.879.437    | \$ 1.252.914.755  |
| <b>Industrial</b>                      | \$ 7.257.247     | \$ 20.314.363    | \$ 4.054.733     | \$ 1.840.857     | \$ 2.294.847     | \$ 3.644.704     | \$ 290.370     | \$ 8.657.570     | \$ 87.635.761     | \$ 135.990.452    |
| <b>Comercial</b>                       | \$ 66.284.081    | \$ 309.339.591   | \$ 150.270.460   | \$ 150.034.286   | \$ 157.318.836   | \$ 118.476.512   | \$ 70.442.822  | \$ 672.969.109   | \$ 6.167.347.642  | \$ 7.862.483.339  |
| <b>Oficial</b>                         | \$ 19.330.921    | \$ 171.698.717   | \$ 47.337.966    | \$ 81.560.215    | \$ 77.236.816    | \$ 62.927.986    | \$ 29.578.281  | \$ 138.601.186   | \$ 67.374.025     | \$ 695.646.113    |
| <b>Especial</b>                        | \$ 3.168.979     | \$ 20.167.736    | \$ 5.961.788     | \$ 5.187.909     | \$ 5.429.277     | \$ 2.243.579     | \$ 3.017.850   | \$ 25.369.724    | \$ 111.951.671    | \$ 182.498.513    |
| <b>Total</b>                           | \$ 1.216.999.710 | \$ 2.583.285.499 | \$ 1.296.048.059 | \$ 1.440.525.366 | \$ 1.662.847.684 | \$ 1.236.123.666 | \$ 616.047.271 | \$ 7.275.686.580 | \$ 54.133.507.314 | \$ 71.461.071.149 |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

**Tabla 56. Cartera acueducto vigencia 2026**

| CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO A CORTE DE JUNIO AÑO 2026 |                |                |                |                |                |                |                |                  |                   |                   |
|---------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                                                         | No vencida     | 1 a 30 días    | 31 a 60 días   | 61 a 90 días   | 91 a 120 días  | 121 a 150 días | 151 a 180 días | 181 a 360 días   | > de 360 días     | TOTAL             |
| <b>ESTRATO 1</b>                                        | \$ 270.851.695 | \$ 341.926.466 | \$ 310.283.410 | \$ 267.079.338 | \$ 288.539.468 | \$ 246.099.164 | \$ 187.630.342 | \$ 986.583.724   | \$ 9.974.006.471  | \$ 12.873.000.078 |
| <b>ESTRATO 2</b>                                        | \$ 825.469.630 | \$ 934.751.763 | \$ 748.211.603 | \$ 470.608.124 | \$ 582.684.369 | \$ 605.740.922 | \$ 500.720.409 | \$ 2.422.768.680 | \$ 19.801.741.439 | \$ 26.892.696.939 |
| <b>ESTRATO 3</b>                                        | \$ 575.753.304 | \$ 709.736.019 | \$ 636.123.860 | \$ 470.966.432 | \$ 568.738.764 | \$ 533.943.437 | \$ 369.925.500 | \$ 2.016.098.486 | \$ 19.470.808.451 | \$ 25.352.094.253 |
| <b>ESTRATO 4</b>                                        | \$ 141.511.739 | \$ 143.420.520 | \$ 100.297.333 | \$ 47.465.873  | \$ 60.022.537  | \$ 63.402.314  | \$ 40.038.833  | \$ 326.320.600   | \$ 2.072.564.729  | \$ 2.995.044.478  |
| <b>ESTRATO 5</b>                                        | \$ 66.084.627  | \$ 90.897.801  | \$ 35.943.044  | \$ 16.524.922  | \$ 15.809.464  | \$ 18.917.953  | \$ 9.520.426   | \$ 71.803.512    | \$ 556.884.932    | \$ 882.386.681    |
| <b>ESTRATO 6</b>                                        | \$ 25.792.254  | \$ 229.957.601 | \$ 88.831.285  | \$ 26.965.387  | \$ 34.356.754  | \$ 34.452.827  | \$ 34.152.241  | \$ 108.713.698   | \$ 754.248.379    | \$ 1.337.470.426  |

|            |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                   |                   |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| INDUSTRIAL | \$ 8.036.017     | \$ 37.821.983    | \$ 3.368.990     | \$ 1.522.410     | \$ 1.884.532     | \$ 1.666.660     | \$ 30.817.271    | \$ 8.161.487     | \$ 95.382.237     | \$ 188.661.587    |
| COMERCIAL  | \$ 132.995.867   | \$ 263.258.344   | \$ 235.121.238   | \$ 95.498.431    | \$ 135.926.479   | \$ 122.372.267   | \$ 108.468.221   | \$ 635.423.093   | \$ 6.597.247.607  | \$ 8.326.311.547  |
| OFICIAL    | \$ 94.821.348    | \$ 85.393.880    | \$ 79.179.798    | \$ 29.812.304    | \$ 25.359.870    | \$ 10.221.396    | \$ 4.124.848     | \$ 34.694.520    | \$ 92.721.071     | \$ 456.329.035    |
| ESPECIAL   | \$ 5.186.041     | \$ 7.612.725     | \$ 10.713.530    | \$ 2.566.355     | \$ 7.199.384     | \$ 5.254.587     | \$ 5.320.755     | \$ 19.453.018    | \$ 134.995.371    | \$ 198.301.766    |
| TOTAL      | \$ 2.146.502.522 | \$ 2.844.777.102 | \$ 2.248.074.091 | \$ 1.429.009.576 | \$ 1.720.521.621 | \$ 1.642.071.527 | \$ 1.290.718.846 | \$ 6.630.020.818 | \$ 59.550.600.687 | \$ 79.502.296.790 |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

De acuerdo con las cifras aportadas, la cartera total de acueducto pasó de \$71.461 millones a \$79.502 millones, lo que representa un incremento de aproximadamente \$8.041 millones, equivalente al 11,25%. La cartera vencida, entendida para este análisis como el saldo total menos la cartera no vencida, pasó de aproximadamente \$70.244 millones en 2025 a \$77.356 millones en el corte de 2026, es decir, aumentó cerca de \$7.112 millones. De esta manera, el 97,30% de la cartera total registrada para acueducto en el corte de 2026 corresponde a obligaciones vencidas.

A pesar de que la participación relativa del rango superior a 360 días disminuyó ligeramente, de 75,75% a 74,90% de la cartera total, su valor absoluto aumentó de \$54.134 millones a \$59.551 millones, esto es, aproximadamente \$5.417 millones adicionales, equivalentes a un crecimiento del 10,01%. Frente exclusivamente a la cartera vencida, las obligaciones superiores a 360 días representan aproximadamente 76,98%.

Si se consideran conjuntamente las obligaciones con antigüedad superior a 180 días, estas alcanzan aproximadamente \$66.181 millones, equivalentes al 83,24% de toda la cartera de acueducto. Lo anterior evidencia una fuerte concentración en obligaciones de difícil recuperación por antigüedad y demuestra que el comportamiento de la cartera no se explica principalmente por morosidad reciente, sino por saldos acumulados durante periodos anteriores.

Por uso y estrato, el servicio de acueducto presenta una concentración claramente residencial. En el corte 2026, los estratos 1, 2 y 3 acumulan aproximadamente \$65.118 millones, equivalentes al 81,91% de la cartera total del servicio. El estrato 2 presenta \$26.893 millones, el estrato 3 \$25.352 millones y el estrato 1 \$12.873 millones. El uso comercial registra \$8.326 millones, equivalente aproximadamente al 10,47% del total.

Esta concentración resulta consistente con lo observado previamente en los indicadores de recaudo, donde los estratos residenciales bajos presentan las menores relaciones entre facturación y recaudo. Por consiguiente, la información de ambos apartados evidencia que la principal exposición comercial de ESSMAR E.S.P. se concentra en el segmento residencial y que una parte sustancial corresponde a obligaciones de larga antigüedad.

A continuación, se relaciona la cartera para el servicio de alcantarillado para las vigencias 2025 y 2026 por uso, estrato y edades:

**Tabla 57. Cartera alcantarillado vigencia 2025**

| CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO AÑO 2025 |                |                  |                |                  |                  |                |                |                  |                   |                   |
|---------------------------------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                                             | No vencida     | 1 a 30 días      | 31 a 60 días   | 61 a 90 días     | 91 a 120 días    | 121 a 150 días | 151 a 180 días | 181 a 360 días   | > de 360 días     | TOTAL             |
| ESTRATO 1                                   | \$ 3.664.203   | \$ 10.355.266    | \$ 926.138     | \$ 1.057.603     | \$ 1.205.155     | \$ 2.433.031   | \$ 182.870     | \$ 4.947.600     | \$ 54.607.342     | \$ 79.379.208     |
| ESTRATO 2                                   | \$ 49.813.421  | \$ 211.944.123   | \$ 95.998.563  | \$ 103.457.420   | \$ 103.003.302   | \$ 77.836.923  | \$ 52.295.287  | \$ 474.075.521   | \$ 3.797.348.595  | \$ 4.965.773.155  |
| ESTRATO 3                                   | \$ 6.274.645   | \$ 101.395.782   | \$ 22.748.324  | \$ 57.866.669    | \$ 53.504.906    | \$ 44.426.431  | \$ 18.229.160  | \$ 64.817.425    | \$ 42.266.533     | \$ 411.529.875    |
| ESTRATO 4                                   | \$ 2.629.197   | \$ 15.696.940    | \$ 4.376.388   | \$ 3.833.266     | \$ 3.963.358     | \$ 1.377.445   | \$ 2.428.110   | \$ 15.390.378    | \$ 67.099.787     | \$ 116.794.869    |
| ESTRATO 5                                   | \$ 124.073.225 | \$ 142.328.343   | \$ 112.971.880 | \$ 118.363.251   | \$ 129.863.204   | \$ 95.295.865  | \$ 27.794.860  | \$ 653.252.101   | \$ 4.514.222.284  | \$ 5.918.165.013  |
| ESTRATO 6                                   | \$ 257.515.087 | \$ 399.933.915   | \$ 239.304.017 | \$ 266.278.843   | \$ 344.795.645   | \$ 205.227.365 | \$ 125.869.145 | \$ 1.579.564.269 | \$ 10.941.321.190 | \$ 14.359.809.476 |
| INDUSTRIAL                                  | \$ 462.757.330 | \$ 600.296.772   | \$ 318.928.975 | \$ 341.622.067   | \$ 406.658.872   | \$ 354.233.766 | \$ 196.147.232 | \$ 1.898.253.556 | \$ 12.448.365.406 | \$ 17.027.263.976 |
| COMERCIAL                                   | \$ 27.850.896  | \$ 157.178.519   | \$ 41.167.691  | \$ 66.240.525    | \$ 57.526.234    | \$ 29.828.592  | \$ 37.098.769  | \$ 227.853.176   | \$ 1.278.263.966  | \$ 1.923.008.368  |
| OFICIAL                                     | \$ 6.117.676   | \$ 90.345.522    | \$ 14.681.948  | \$ 23.449.187    | \$ 15.505.446    | \$ 7.040.590   | \$ 8.430.629   | \$ 51.978.355    | \$ 410.547.970    | \$ 628.097.323    |
| ESPECIAL                                    | \$ 453.267     | \$ 131.308.905   | \$ 60.205.583  | \$ 54.002.619    | \$ 37.805.289    | \$ 34.312.542  | \$ 5.369.182   | \$ 82.830.242    | \$ 434.850.800    | \$ 841.138.429    |
| TOTAL                                       | \$ 941.148.947 | \$ 1.860.784.087 | \$ 911.309.507 | \$ 1.036.171.450 | \$ 1.153.831.411 | \$ 852.012.550 | \$ 473.845.244 | \$ 5.052.962.623 | \$ 33.988.893.873 | \$ 46.270.959.692 |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

**Tabla 58. Cartera alcantarillado vigencia 2026**

| CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO A CORTE DE JUNIO AÑO 2026 |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                |                  |                   |                   |
|--------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------|
|                                                              | No vencida       | 1 a 30 días      | 31 a 60 días     | 61 a 90 días     | 91 a 120 días    | 121 a 150 días   | 151 a 180 días | 181 a 360 días   | > de 360 días     | TOTAL             |
| ESTRATO 1                                                    | \$ 112.164.200   | \$ 184.765.592   | \$ 154.443.913   | \$ 62.704.620    | \$ 75.744.176    | \$ 80.197.693    | \$ 71.386.831  | \$ 425.558.095   | \$ 4.046.573.220  | \$ 5.213.538.340  |
| ESTRATO 2                                                    | \$ 67.903.031    | \$ 49.543.425    | \$ 53.335.832    | \$ 14.946.907    | \$ 16.632.956    | \$ 8.353.249     | \$ 2.830.935   | \$ 25.088.895    | \$ 56.069.781     | \$ 294.705.011    |
| ESTRATO 3                                                    | \$ 220.240.776   | \$ 216.247.415   | \$ 194.227.323   | \$ 162.372.029   | \$ 180.531.435   | \$ 145.371.546   | \$ 113.042.179 | \$ 587.619.038   | \$ 5.094.888.839  | \$ 6.914.540.580  |
| ESTRATO 4                                                    | \$ 633.807.863   | \$ 722.778.869   | \$ 578.431.143   | \$ 362.767.803   | \$ 453.558.244   | \$ 467.095.276   | \$ 384.504.480 | \$ 1.846.237.860 | \$ 13.884.213.482 | \$ 19.333.395.020 |
| ESTRATO 5                                                    | \$ 456.735.913   | \$ 529.959.605   | \$ 469.824.297   | \$ 345.126.404   | \$ 420.590.037   | \$ 388.336.657   | \$ 270.335.315 | \$ 1.451.678.200 | \$ 12.286.329.040 | \$ 16.618.915.468 |
| ESTRATO 6                                                    | \$ 106.527.021   | \$ 104.595.071   | \$ 74.417.110    | \$ 34.891.620    | \$ 44.970.118    | \$ 46.445.647    | \$ 30.367.743  | \$ 242.819.063   | \$ 1.419.907.482  | \$ 2.104.940.875  |
| INDUSTRIAL                                                   | \$ 51.777.276    | \$ 71.461.026    | \$ 27.568.832    | \$ 12.507.669    | \$ 12.173.307    | \$ 13.286.197    | \$ 6.937.413   | \$ 52.179.960    | \$ 397.553.333    | \$ 645.445.013    |
| COMERCIAL                                                    | \$ 20.699.635    | \$ 145.437.897   | \$ 69.582.158    | \$ 21.402.583    | \$ 24.089.228    | \$ 22.440.891    | \$ 25.522.097  | \$ 74.536.589    | \$ 453.601.646    | \$ 857.312.724    |
| OFICIAL                                                      | \$ 4.327.669     | \$ 5.558.657     | \$ 7.955.137     | \$ 1.720.406     | \$ 5.255.745     | \$ 3.688.373     | \$ 3.756.976   | \$ 13.551.906    | \$ 85.245.466     | \$ 131.060.335    |
| ESPECIAL                                                     | \$ 4.130.293     | \$ 25.689.077    | \$ 2.071.590     | \$ 681.460       | \$ 744.417       | \$ 755.590       | \$ 715.014     | \$ 4.167.385     | \$ 60.789.971     | \$ 99.744.797     |
| TOTAL                                                        | \$ 1.678.313.677 | \$ 2.056.036.634 | \$ 1.631.857.335 | \$ 1.019.121.501 | \$ 1.234.289.663 | \$ 1.175.971.119 | \$ 909.398.983 | \$ 4.723.436.991 | \$ 37.785.172.260 | \$ 52.213.598.163 |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Para alcantarillado se presenta una tendencia similar. La cartera total aumentó de \$46.271 millones a \$52.214 millones, equivalente a aproximadamente \$5.943 millones o 12,84%. La cartera vencida aumentó de \$45.330 millones a aproximadamente \$50.535 millones, con una variación cercana al 11,48 %. En el corte de 2026 representa aproximadamente 96,79% del saldo total del servicio.

Nuevamente, el mayor componente corresponde a la deuda superior a 360 días, que pasó

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

de \$33.989 millones a \$37.785 millones, incrementándose en alrededor de \$3.796 millones, equivalente al 11,17%. Este rango representa el 72,37% de la cartera total y aproximadamente el 74,77% de la cartera vencida del servicio.

Como acciones encaminadas a la disminución de cartera, ESSMAR E.S.P. aportó un documento denominado “Gestiones enfocadas a la disminución de la cartera”, elaborado desde la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano. El documento contempla un plan orientado a recuperar cartera corriente y vencida y desacelerar su crecimiento mediante mecanismos preventivos, persuasivos, operativos y jurídicos. Para la focalización de las acciones se prevé analizar los ciclos de facturación, uso y estrato, método de facturación, estado del predio, antigüedad de la obligación y condiciones de prestación del servicio, a partir de lo cual se organizan los equipos y actuaciones de terreno.

Dentro de las acciones relacionadas se encuentran las gestiones mensuales mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, WhatsApp y correo electrónico, envío de estados de cuenta y recordatorios, brigadas de normalización de cartera, priorización de obligaciones cercanas a prescribir, seguimiento semanal a los convenios de pago, contacto con usuarios incumplido, refinanciaciones, gestión predio a predio, convenios y pagos totales, recaudo mediante datáfono móvil, suspensiones y cortes, gestión prejurídica, remisión de expedientes a cobro coactivo, y procesos de depuración y castigo de cartera.

El personal encargado explicó que la empresa utiliza actualmente dos frentes principales para la recuperación: la gestión comercial persuasiva y las actuaciones de suspensión, focalizadas territorialmente considerando las condiciones de prestación del servicio y micromedición. Asimismo, manifestó que se realizan envíos masivos de mensajes, correos y llamadas y que se encontraba adelantando la elaboración de cartas de cobro prejurídico y las actuaciones necesarias para trasladar los casos procedentes a jurisdicción coactiva.

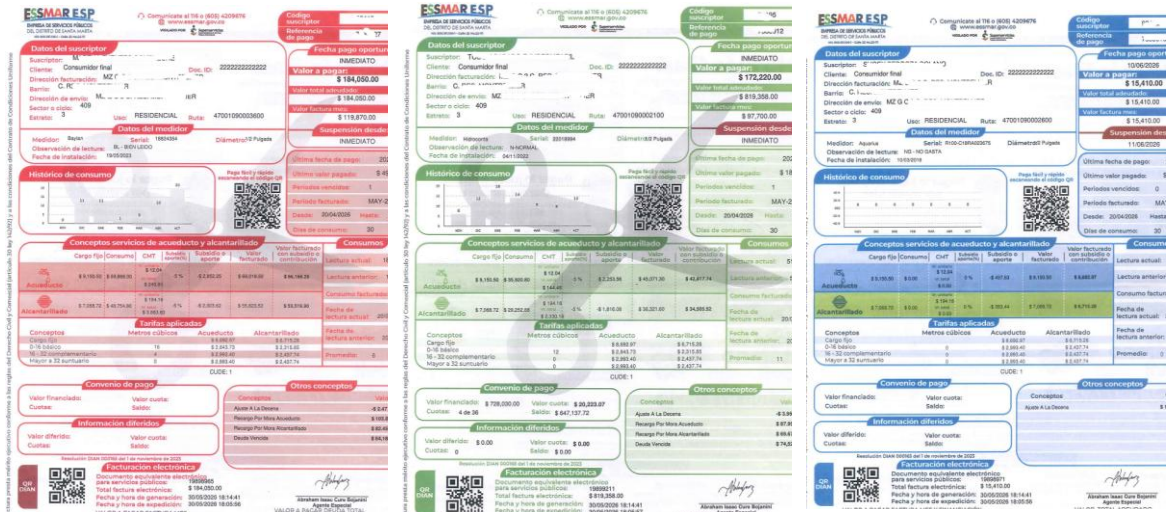
Sin embargo, existen contratos cuya información del propietario o titular se encuentra desactualizada, incluso respecto de personas fallecidas, circunstancia que obliga a verificar la identificación del deudor y la titularidad del inmueble antes de avanzar hacia cobro coactivo. Esta situación guarda relación directa con el Manual, el cual exige establecer y verificar la ubicación del predio, propietario o usuario, matrícula catastral y consistencia de la información existente en el sistema comercial antes de trasladar el expediente.

También se informó que la capacidad operativa de suspensión venía siendo limitada y que fue reforzada mediante contratación de personal adicional. Esta circunstancia resulta pertinente para entender la estrategia de cartera, dado que el documento reconoce expresamente que la ejecución de suspensiones y cortes depende de la capacidad operativa disponible.

Dentro de las acciones comerciales de recuperación se identificó la estrategia de diferenciación de las facturas mediante colores, implementada con posterioridad a la entrada en operación de ARQ Business Suite. Según lo informado, la estrategia comenzó a estabilizarse aproximadamente desde noviembre de 2025 y busca que el usuario identifique de manera inmediata su condición respecto del pago.

La clasificación informada corresponde a tres colores: Azul, usuario al día. Verde, usuario con acuerdo o convenio de pago y Rojo, para usuario en mora que requiere gestión de normalización.

Imagen 51. “Semaforización” de facturas



Fuente: ESSMAR E.S.P., 2026.

La estrategia constituye un mecanismo de segmentación visual y sensibilización frente a la cartera, más que un componente del procedimiento de aplicación del recaudo. Su finalidad es hacer visible para el usuario la situación de la obligación e inducir la normalización mediante pago o convenio. Por esta razón, su análisis resulta metodológicamente más pertinente dentro de este capítulo de cartera.

Durante la entrevista, ESSMAR E.S.P. exhibió un monitoreo según el cual la categoría azul habría aumentado de aproximadamente 60.800 usuarios en noviembre a 65.272, mientras la categoría roja habría disminuido de aproximadamente 66.000 a 63.000 usuarios; adicionalmente se manifestó un aumento de los usuarios vinculados a convenios de pago.

Estos datos constituyen un indicio respecto de la migración de usuarios entre categorías. Sin embargo, no resulta posible atribuir a partir de ellos una disminución efectiva de la cartera a la estrategia de colores. Primero, no se aportó dentro de los soportes revisados la serie completa del tablero, las fechas exactas de cada corte, los valores monetarios asociados con cada color ni la metodología utilizada para conformar las categorías. Por lo anterior, la semaforización puede considerarse una herramienta de gestión y comunicación comercial, pero su efectividad sobre la recuperación monetaria de la cartera no se encuentra acreditada con los soportes disponibles.

### 5.5.9 Estratificación

ESSMAR E.S.P. aportó como acto administrativo de referencia para la estratificación socioeconómica el Decreto Distrital No. 864 del 26 de diciembre de 1995, “*Por el cual se adopta la nueva estratificación socioeconómica del área urbana del Distrito Turístico,*

*Cultural e Histórico de Santa Marta*”. De acuerdo con la información suministrada durante la visita, este corresponde al acto de estratificación utilizado por el prestador para la clasificación de los usuarios ubicados en el área urbana. El prestador afirmó que, a la fecha, no se tiene certeza si la administración distrital tiene determinado actualizar dicho decreto.

El Decreto adopta la estratificación socioeconómica elaborada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, con fundamento en la metodología definida por el entonces Departamento Nacional de Planeación, y clasifica las viviendas del área urbana en seis estratos socioeconómicos: I) bajo-bajo, II) bajo, III) medio-bajo, IV) medio, V) medio-alto y VI) alto. Asimismo, establece que dicha estratificación se utiliza para la fijación de las tarifas de los servicios públicos y para la asignación de subsidios.

#### 5.5.10 Subsidios y contribuciones

El prestador aportó tres actos administrativos distritales relacionados con los factores de subsidios y contribuciones aplicables a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Santa Marta: El Acuerdo 023 de 2016, el Acuerdo 002 de 2022, que mantuvo dichos factores para el periodo correspondiente; y el Acuerdo 019 de 2025, sancionado el 30 de diciembre de 2025, mediante el cual se fijaron nuevos factores, los cuales están vigentes al momento de la visita.

A continuación, se presentan los factores abordados por los tres acuerdos:

**Tabla 59. Factores de subsidio Acuerdo 023 de 2016 y Acuerdo 002 de 2022**

| ESTRATO | FACTORES DE SUBSIDIO |            |                |            |
|---------|----------------------|------------|----------------|------------|
|         | ACUEDUCTO            |            | ALCANTARILLADO |            |
|         | C. Fijo              | C. Consumo | C. Fijo        | C. Consumo |
| 1       | 70%                  | 70%        | 70%            | 70%        |
| 2       | 40%                  | 40%        | 40%            | 40%        |
| 3       | 15%                  | 15%        | 15%            | 15%        |

Visita de inspección, 2026.

**Tabla 60 Factores de Contribución Acuerdo 023 de 2016 y Acuerdo 002 de 2022**

| ESTRATO/USO | FACTORES DE CONTRIBUCIONES |            |                |            |
|-------------|----------------------------|------------|----------------|------------|
|             | ACUEDUCTO                  |            | ALCANTARILLADO |            |
|             | C. Fijo                    | C. Consumo | C. Fijo        | C. Consumo |
| 5           | 50%                        | 50%        | 50%            | 50%        |
| 6           | 60%                        | 60%        | 60%            | 60%        |
| Comercial   | 50%                        | 50%        | 50%            | 50%        |
| Industrial  | 30%                        | 30%        | 30%            | 30%        |

Visita de inspección, 2026.

A diferencia del Acuerdo 002 de 2022, el Acuerdo 019 de 2025 no discrimina en su articulado los factores entre cargo fijo y consumo básico, sino que establece un único porcentaje por servicio y categoría de usuario.

**Tabla 61. Factores de subsidio Acuerdo 019 de 2025**

| ESTRATO  | FACTORES DE SUBSIDIO |                |
|----------|----------------------|----------------|
|          | ACUEDUCTO            | ALCANTARILLADO |
| <b>1</b> | 65%                  | 65%            |
| <b>2</b> | 30%                  | 30%            |
| <b>3</b> | 5%                   | 5%             |

Visita de inspección, 2026.

**Tabla 62 Factores de Contribución Acuerdo 019 de 2025**

| ESTRATO/USO       | FACTORES DE CONTRIBUCIÓN |                |
|-------------------|--------------------------|----------------|
|                   | ACUEDUCTO                | ALCANTARILLADO |
| <b>5</b>          | 75%                      | 75%            |
| <b>6</b>          | 85%                      | 85%            |
| <b>Comercial</b>  | 64%                      | 64%            |
| <b>Industrial</b> | 50%                      | 50%            |

Visita de inspección, 2026.

Durante la visita, ESSMAR E.S.P. aportó dos ejemplares de facturas por uso/estrato para la revisión de la aplicación de los factores. A continuación, se muestra un análisis de la muestra:

**Tabla 63. Revisión aplicación de factores de subsidios y contribuciones Acuerdo 002 de 2022**

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Contribución Acuerdo 002 de 2022 |                | Subsidio / Contribución - Factura |                |
|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
|                   |                   |               | Acueducto                                   | Alcantarillado | Acueducto                         | Alcantarillado |
| <b>18344597</b>   | Noviembre 2025    | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>18092586</b>   | Octubre 2025      | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1008562623</b> | Enero 2025        | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1008765386</b> | Febrero 2025      | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>17741099</b>   | Septiembre 2025   | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1009237466</b> | Junio 2025        | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1009044972</b> | Abril 2025        | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1009440915</b> | Julio 2025        | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>18455139</b>   | Diciembre 2025    | 1             | 70%                                         | 70%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>18226034</b>   | Noviembre 2025    | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>17974158</b>   | Octubre 2025      | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1008561779</b> | Enero 2025        | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>17881180</b>   | Septiembre 2025   | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| <b>1008832840</b> | Marzo 2025        | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Contribución Acuerdo 002 de 2022 |                | Subsidio / Contribución - Factura |                |
|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
|                   |                   |               | Acueducto                                   | Alcantarillado | Acueducto                         | Alcantarillado |
| 1009101337        | Mayo 2025         | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009045342        | Abril 2025        | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008764602        | Febrero 2025      | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009440085        | Julio 2025        | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18595991          | Diciembre 2025    | 2             | 40%                                         | 40%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18377459          | Noviembre 2025    | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18125200          | Octubre 2025      | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008563236        | Enero 2025        | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17494216          | Agosto 2025       | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17858986          | Septiembre 2025   | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008833452        | Marzo 2025        | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009102128        | Mayo 2025         | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009045337        | Abril 2025        | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009441293        | Julio 2025        | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18601341          | Diciembre 2025    | 3             | 15%                                         | 15%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18247509          | Noviembre 2025    | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 17995676          | Octubre 2025      | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 17703915          | Septiembre 2025   | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1008762967        | Febrero 2025      | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1009438449        | Julio 2025        | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18398187          | Noviembre 2025    | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18145920          | Octubre 2025      | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008561336        | Enero 2025        | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17704260          | Septiembre 2025   | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008831549        | Marzo 2025        | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009236223        | Junio 2025        | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009044706        | Abril 2025        | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009437195        | Julio 2025        | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18516553          | Diciembre 2025    | 5             | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18520453          | Diciembre 2025    | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008561045        | Enero 2025        | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17490436          | Agosto 2025       | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17913347          | Septiembre 2025   | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008831260        | Marzo 2025        | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Contribución Acuerdo 002 de 2022 |                | Subsidio / Contribución - Factura |                |
|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
|                   |                   |               | Acueducto                                   | Alcantarillado | Acueducto                         | Alcantarillado |
| 1009235900        | Junio 2025        | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009038561        | Abril 2025        | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009434524        | Julio 2025        | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009308131        | Junio 2025        | 6             | 60%                                         | 60%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18216405          | Noviembre 2025    | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008563239        | Enero 2025        | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008765331        | Febrero 2025      | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17873188          | Septiembre 2025   | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009102797        | Mayo 2025         | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009237775        | Junio 2025        | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009044916        | Abril 2025        | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009440858        | Julio 2025        | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18452531          | Diciembre 2025    | Comercial     | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18006835          | Octubre 2025      | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | 0              |
| 1008561780        | Enero 2025        | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 17834279          | Septiembre 2025   | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1009101336        | Mayo 2025         | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1008831258        | Marzo 2025        | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1009442149        | Julio 2025        | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18444490          | Diciembre 2025    | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18423855          | Noviembre 2025    | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008559381        | Enero 2025        | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 17489734          | Agosto 2025       | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008762429        | Febrero 2025      | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009042012        | Abril 2025        | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1008829598        | Marzo 2025        | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009098939        | Mayo 2025         | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 1009438529        | Julio 2025        | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18455992          | Diciembre 2025    | Industrial    | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18207867          | Noviembre 2025    | Oficial       | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 17955960          | Octubre 2025      | Oficial       | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 17795989          | Septiembre 2025   | Oficial       | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1009235898        | Junio 2025        | Oficial       | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 1009041186        | Abril 2025        | Oficial       | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Contribución Acuerdo 002 de 2022 |                | Subsidio / Contribución - Factura |                |
|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
|                   |                   |               | Acueducto                                   | Alcantarillado | Acueducto                         | Alcantarillado |
| 18457141          | Diciembre 2025    | Oficial       | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |

Fuente: Visita de inspección, 2026

**Tabla 64. Revisión aplicación de factores de subsidios y contribuciones Acuerdo 019 de 2025**

| Número de factura | Periodo facturado | Estrato / Uso | Subsidio / Contribución Acuerdo 019 de 2025 |                | Subsidio / Contribución - Factura |                |
|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
|                   |                   |               | Acueducto                                   | Alcantarillado | Acueducto                         | Alcantarillado |
| 20120566          | Junio 2026        | 1             | 65%                                         | 65%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19947066          | Mayo 2026         | 1             | 65%                                         | 65%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19101319          | Febrero 2026      | 1             | 65%                                         | 65%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18828025          | Enero 2026        | 1             | 65%                                         | 65%            | Conforme                          | Conforme       |
| 20126251          | Junio 2026        | 2             | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19954171          | Mayo 2026         | 2             | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19075004          | Febrero 2026      | 2             | 30%                                         | 30%            | Conforme                          | Conforme       |
| 20146547          | Junio 2026        | 3             | 5%                                          | 5%             | Conforme                          | Conforme       |
| 19133669          | Febrero 2026      | 3             | 5%                                          | 5%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18838726          | Enero 2026        | 3             | 5%                                          | 5%             | Conforme                          | Conforme       |
| 19958333          | Mayo 2026         | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 19151822          | Febrero 2026      | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18878758          | Enero 2026        | 4             | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 20218051          | Junio 2026        | 5             | 75%                                         | 75%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19955185          | Mayo 2026         | 5             | 75%                                         | 75%            | Conforme                          | Conforme       |
| 20241535          | Junio 2026        | 6             | 85%                                         | 85%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19962140          | Mayo 2026         | 6             | 85%                                         | 85%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19021324          | Febrero 2026      | 6             | 85%                                         | 85%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18747984          | Enero 2026        | 6             | 85%                                         | 85%            | Conforme                          | Conforme       |
| 20075096          | Junio 2026        | Comercial     | 64%                                         | 64%            | Conforme                          | Conforme       |
| 19951123          | Mayo 2026         | Comercial     | 64%                                         | 64%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18983291          | Febrero 2026      | Comercial     | 64%                                         | 64%            | Conforme                          | Conforme       |
| 18709873          | Enero 2026        | Comercial     | 64%                                         | 64%            | Conforme                          | Conforme       |
| 20062697          | Junio 2026        | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18967164          | Febrero 2026      | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 18693736          | Enero 2026        | Especial      | 0%                                          | 0%             | Conforme                          | Conforme       |
| 20020817          | Junio 2026        | Industrial    | 50%                                         | 50%            | Conforme                          | Conforme       |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |              |            |     |     |          |          |
|-----------------|--------------|------------|-----|-----|----------|----------|
| <b>19958209</b> | Mayo 2026    | Industrial | 50% | 50% | Conforme | Conforme |
| <b>19021260</b> | Febrero 2026 | Industrial | 50% | 50% | Conforme | Conforme |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Al respecto, se evidenció que la muestra aleatoria de facturas verificadas cuenta con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y contribución establecidos en los acuerdos 002 de 2022 y Acuerdo 019 de 2025.

Estado del giro de subsidios por parte del Distrito:

En relación con el balance entre subsidios y contribuciones y el giro de los recursos a cargo del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P. aportó información mensual para las vigencias 2025 y 2026, así como estados de las cuentas por cobrar y soportes de las gestiones adelantadas ante la administración distrital.

De la revisión de la información aportada por el prestador, se observó que durante la vigencia 2025 el balance mensual entre los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos subsidiables y las contribuciones recaudadas de los usuarios aportantes generó, en todos los meses, un déficit a cubrir por el Distrito. Al sumar los saldos mensuales reportados por el prestador, dicho déficit ascendió aproximadamente a \$8.497.274.018, de los cuales \$5.043,58 millones correspondieron al servicio de acueducto y \$3.453,70 millones al servicio de alcantarillado.

Para la vigencia 2026, el estado de deuda aportado por ESSMAR E.S.P. con corte al 30 de junio relacionó las siguientes obligaciones pendientes:

**Tabla 65. Estado de la deuda por subsidios a 30 de junio de 2026**

| Periodo facturado | Valor facturado         | Pago registrado | Saldo pendiente         | Fecha de radicación | Fecha de vencimiento |
|-------------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|----------------------|
| Febrero de 2026   | \$ 331.176.988          | \$ 0            | \$ 331.176.988          | 12/03/2026          | 12/04/2026           |
| Marzo de 2026     | \$ 738.658.620          | \$ 0            | \$ 738.658.620          | 21/04/2026          | 21/05/2026           |
| Abril de 2026     | \$ 105.357.930          | \$ 0            | \$ 105.357.930          | 27/05/2026          | 27/06/2026           |
| <b>Total</b>      | <b>\$ 1.175.193.538</b> | <b>\$ 0</b>     | <b>\$ 1.175.193.538</b> |                     |                      |

Fuente: Visita de inspección, 2026

En consecuencia, a 30 de junio de 2026 se encontraban pendientes de giro por parte del Distrito recursos por \$1.175.193.538 correspondientes a los periodos de febrero, marzo y abril de 2026. Para las tres obligaciones el archivo aportado registra pago por valor de cero pesos y, conforme a las fechas de vencimiento informadas por el propio prestador, a la fecha de corte las tres obligaciones habían alcanzado su fecha de vencimiento.

Adicionalmente, para mayo de 2026 el balance presentado por ESSMAR E.S.P. arrojó inicialmente un resultado de \$39.683.647 a favor por efecto de las contribuciones; no obstante, una vez aplicada una nota crédito por \$41.079.720, el archivo reportó un valor

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

final a cobrar de \$1.396.073. Este resultado es consistente con la comunicación remitida por ESSMAR E.S.P. a la Secretaría de Planeación Distrital el 16 de junio de 2026, mediante la cual informó el balance correspondiente a mayo y solicitó continuar el trámite para el giro respectivo. Por su parte, para junio de 2026 el balance suministrado presenta un déficit neto de aproximadamente \$357.408.612. Sin embargo, los periodos de mayo y junio no se encuentran incorporados dentro del estado de deuda con corte al 30 de junio de 2026; por esta razón, dichos valores no fueron adicionados al saldo vencido de \$1.175.193.538, dado que con la información disponible no es posible establecer si para la fecha de corte ya habían culminado los procesos de validación, facturación y exigibilidad ante el Distrito.

En cuanto a la gestión de cobro, los documentos aportados evidencian actuaciones de ESSMAR E.S.P. ante la administración distrital. Durante 2025 y lo corrido de 2026 se evidenciaron comunicaciones mensuales mediante las cuales ESSMAR E.S.P. remitió a la Secretaría de Planeación Distrital los balances de subsidios y contribuciones y señaló que, una vez revisada y aprobada la información, esta debía ser trasladada a la Secretaría de Hacienda Distrital para efectuar el giro correspondiente. Por lo anterior, se encuentra soportada la existencia de gestiones periódicas de cobro y seguimiento por parte del prestador; sin embargo, dichas gestiones no han resultado en el pago total y oportuno de las obligaciones, toda vez que a 30 de junio de 2026 persistía un saldo vencido de \$1.175.193.538.

#### 5.5.11 Peticiones, quejas y reclamos

Como se desarrolló al inicio de este capítulo, ESSMAR E.S.P. dispone de atención presencial en el Centro de Atención Norte – CAN, ubicado en la Calle 22 No. 22 – 111, barrio Nuevo Jardín, en Santa Marta, con atención de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua. Adicionalmente, el prestador informó como canales de atención el correo electrónico [atencionalusuario@essmar.gov.co](mailto:atencionalusuario@essmar.gov.co), el portal de autogestión dispuesto en su página web HAABIL, las líneas de Call Center 116 y 035 4209676 con atención permanente y el canal de WhatsApp 3009779528.

Por su parte, la cláusula 22 del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU establece que los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas y recursos a través de puntos de atención, líneas telefónicas, fax, correo electrónico y correo certificado, y fija como regla general un término máximo de quince (15) días hábiles para su respuesta. Igualmente, regula la procedencia de los recursos de reposición y apelación frente a decisiones relacionadas con suspensión, terminación, corte y facturación. El CCU también establece como obligaciones del prestador disponer de formatos y medios para la presentación de PQR, constituir una oficina para su atención, no exigir el pago total de la factura como condición para tramitar recursos y abstenerse de suspender o cortar el servicio mientras no se haya notificado la decisión sobre los recursos interpuestos oportunamente.

En cuanto al procedimiento, durante la demostración del Sistema de Información Comercial ARQ BUSINESS SUITE se evidenció que los trámites son direccionados a responsables según su naturaleza y que el módulo de administración de actividades incorpora un mecanismo de seguimiento mediante semáforo, en el cual las actividades vencidas se identifican en rojo, aquellas próximas a vencer en amarillo y las que se encuentran dentro

del término en verde. El flujo puede incorporar, según el tipo de trámite, actividades como visita, elaboración de respuesta, citación, notificación y cierre. Igualmente, se informó que existen formatos de contingencia para recibir solicitudes de manera manual o verbal cuando se presenten fallas de energía o indisponibilidad del sistema, las cuales posteriormente son incorporadas al aplicativo.

A continuación, se presenta un análisis estadístico de la información aportada por el prestador:

**Tabla 66. Estadísticas Generales de PQR para los dos servicios**

| Mes          | 2025         | 2026         |
|--------------|--------------|--------------|
|              |              | (ene-jun)    |
| Enero        | 551          | 670          |
| Febrero      | 581          | 768          |
| Marzo        | 569          | 820          |
| Abril        | 580          | 521          |
| Mayo         | 604          | 629          |
| Junio        | 535          | 897          |
| Julio        | 651          | —            |
| Agosto       | 469          | —            |
| Septiembre   | 811          | —            |
| Octubre      | 859          | —            |
| Noviembre    | 710          | —            |
| Diciembre    | 625          | —            |
| <b>Total</b> | <b>7.545</b> | <b>4.305</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026

Entre enero y julio de 2025, las hojas del archivo se identifican como provenientes del software anterior y consolidan conjuntamente los servicios de acueducto y alcantarillado. A partir de agosto de 2025, coincidiendo con la entrada en operación del sistema ARQ informada durante la visita, se observa una separación entre registros de acueducto y registros denominados “sólo alcantarillado”. En consecuencia, la serie no conserva una estructura homogénea durante toda la vigencia 2025 y no permite construir una comparación estrictamente uniforme por servicio entre enero de 2025 y junio de 2026.

Desde el punto de vista cuantitativo, durante 2025 se registraron 7.545 trámites, equivalentes a un promedio de aproximadamente 629 casos mensuales. Para el primer semestre de 2026 se registraron 4.305, correspondientes a un promedio de aproximadamente 718 casos mensuales, superior en cerca de 14,1 % al promedio mensual de 2025. Adicionalmente, junio de 2026 presentó 897 trámites, constituyéndose en el mayor registro mensual dentro de la información revisada.

El prestador manifestó que el volumen de PQR se había reducido frente a 2023 y explicó el

incremento observado en junio de 2026 por las condiciones de sequía presentadas en la ciudad. Sin embargo, con la información objeto de esta evaluación no es posible validar cuantitativamente la reducción afirmada frente a 2023.

Las causales identificadas de mayor reiteración se obtuvieron consolidando las estadísticas remitidas, como se presenta a continuación:

**Tabla 67. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2025-2026**

| Causal                                              | 2025         | %            | 2026<br>(Ene-Jun) | %            |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------------|--------------|
| Inconformidad con la medición del consumo facturado | 1.110        | 14,7 %       | 990               | 23,0 %       |
| Inconformidad por desviación significativa          | 1.631        | 21,6 %       | 723               | 16,8 %       |
| Cobros por promedio                                 | 564          | 7,5 %        | 696               | 16,2 %       |
| Información                                         | 1.184        | 15,7 %       | 564               | 13,1 %       |
| <b>Total PQR</b>                                    | <b>7.545</b> | <b>100 %</b> | <b>4.305</b>      | <b>100 %</b> |

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Las tres causales comerciales que el prestador identificó como objeto principal de sus acciones (medición del consumo, desviaciones significativas y cobros por promedio) concentraron conjuntamente 3.305 casos, equivalentes al 43,8 % del total de 2025, y 2.409 casos, equivalentes al 56,0 % del total del primer semestre de 2026.

Para 2025, la información consolidada no coincide completamente con el orden de reiteración expresado por el prestador. En efecto, la mayor causal fue inconformidad por desviación significativa, con 1.631 registros, seguida dentro de las causales comerciales analizadas por inconformidad con la medición, con 1.110, y cobros por promedio, con 564. Para el primer semestre de 2026 sí se observa el orden señalado por ESSMAR E.S.P. Adicionalmente, resulta relevante que la participación conjunta de estas tres causales pasa de 43,8% en 2025 a 56,0% durante el primer semestre de 2026. Por tanto, con la información correspondiente exclusivamente al periodo evaluado no se evidencia una reducción general de su peso dentro de las PQR.

El prestador informó haber implementado un plan de instalación de medidores, reposición de equipos de medida, ajustes en los procesos de facturación y actividades de socialización en diferentes barrios, incluyendo explicación de facturas, instalación de medidores, planes de cartera, operativos de distribución y campañas relacionadas con el uso eficiente del agua. El prestador aportó soportes de diferentes piezas y actividades comunicativas.

También se afirmó que la instalación y reposición de medidores habría permitido reducir los reclamos por cobro promedio respecto de 2023. Sin embargo, reconoció que no dispone de un indicador específico mediante el cual se mida la efectividad individual de cada una de las acciones implementadas, sino que su valoración se realiza principalmente a partir del comportamiento general observado en las estadísticas del sistema.

El prestador también explicó que el incremento de la micromedición puede generar un

efecto de sustitución entre causales: Al instalar medidores a usuarios anteriormente facturados por promedio, disminuyen los reclamos asociados al promedio, pero pueden aumentar temporalmente las inconformidades por medición o desviación significativa al comenzar a registrarse el consumo real del inmueble. Esta explicación resulta técnicamente plausible dentro de la dinámica comercial descrita; no obstante, no fue aportado un análisis cuantitativo que permita establecer causalidad entre las instalaciones efectuadas y las variaciones observadas en las reclamaciones.

De hecho, durante el periodo disponible, los cobros por promedio registraron 564 trámites en todo 2025 y 696 únicamente durante el primer semestre de 2026. En consecuencia, aunque se verificó documentalmente la existencia de acciones dirigidas a las causas identificadas, la información disponible no permite acreditar que estas hayan producido, durante el periodo evaluado, una disminución efectiva de la recurrencia de las principales causales.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de la meta establecida en el estudio de costos para el Indicador de Reclamos Comerciales – IQR, se contrastaron las metas registradas para ESSMAR E.S.P. frente a los resultados suministrados por el prestador durante la presente evaluación.

De acuerdo con las metas definidas para el indicador, para el año tarifario 6, con finalización en junio de 2026, ESSMAR E.S.P. estableció como meta un IQR máximo de 4 reclamaciones comerciales por cada 1.000 suscriptores por año. Asimismo, el estándar contempla como referencia para periodos semestrales un valor máximo de 2 reclamaciones comerciales por cada 1.000 suscriptores.

Por su parte, ESSMAR E.S.P. informó que el indicador se calcula teniendo en cuenta el número de suscriptores del servicio de acueducto y la cantidad de recursos resueltos a favor del usuario por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, reportando los siguientes resultados:

**Tabla 68. IQR Reportado**

| Periodo                  | IQR reportado | Meta aplicable | Resultado |
|--------------------------|---------------|----------------|-----------|
| Segundo semestre de 2025 | 0,149         | $\leq 2$       | Cumple    |
| Primer semestre de 2026  | 0,24          | $\leq 2$       | Cumple    |

Fuente: Información aportada por el prestador, 2026.

Considerando que el año tarifario 6 comprende el periodo entre julio de 2025 y junio de 2026, los dos resultados semestrales que lo conforman se ubicaron ampliamente por debajo del límite máximo establecido. En efecto, el IQR del segundo semestre de 2025 fue de 0,149, equivalente al 7,45 % del límite semestral de 2, mientras que para el primer semestre de 2026 se registró un IQR de 0,240, correspondiente al 12 % de dicho límite.

#### 5.5.12 Desincentivo al consumo excesivo de agua potable

La Unidad Administrativa Especial de la Comisión de Regulación de Agua Potable y

Saneamiento Básico (UAE – CRA) ha expedido las siguientes resoluciones:

**Tabla 69. Resoluciones UAE-CRA medida desincentivo**

| Resolución<br>UAE – CRA                 | OBJETO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>039 del 24 de enero de 2024</b>      | Activación de la medida, la cual debía dar inicio de acuerdo con el artículo 10 de la Resolución CRA 887 de 2019.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>257 del 7 de junio de 2024</b>       | Modifica el ámbito de aplicación territorial establecido en la Resolución UAE-CRA 039 de 2024, la medida de desincentivo continuó aplicándose únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas. Simultáneamente, se dispuso la terminación de la aplicación de las medidas en el resto del territorio nacional. |
| <b>1080 del 25 de noviembre de 2024</b> | Dispuso la terminación de la aplicación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable. Esta terminación se aplicó específicamente a las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, donde la medida aún estaba vigente.                                                                             |

Elaboración SSPD, 2026.

Por su parte, es preciso mencionar que la Resolución 887 de 2019, estableció excepciones para la aplicación del desincentivo en su artículo 5, así:

**“ARTÍCULO 5. EXCEPCIONES A LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA POR PARTE DE LAS PERSONAS PRESTADORAS.** Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no aplicarán el desincentivo para el consumo excesivo de agua potable, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

a) Que la fuente de abastecimiento sea superficial, y la suma del caudal máximo diario de demanda (QMD) y el caudal ecológico sea inferior al caudal que exceda el 95% del tiempo en la curva de duración de caudales diarios, Q95, de la fuente de abastecimiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente superficial, se deberá emplear la suma de los caudales ecológicos y la suma del Q95, de dichas fuentes.

b) Que la fuente de abastecimiento sea subterránea y la capacidad de la misma sea superior al caudal máximo diario de demanda (QMD), cuando se tenga almacenamiento; o al caudal máximo horario de demanda (QMH), cuando no se tenga almacenamiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente subterránea, se deberá emplear la suma de las capacidades de dichas fuentes.

c) Que el prestador se abastezca de fuentes superficiales y subterráneas, simultáneamente, y la sumatoria de los caudales ecológicos más el caudal máximo horario de demanda (QMH), sea inferior a la suma de los Q95 de las fuentes de abastecimiento superficiales y las capacidades de las fuentes subterráneas.

d) Que el sistema de acueducto incluya almacenamiento, y por medio de análisis hidrológicos y de volúmenes de almacenamiento, demuestre que cuenta con la capacidad de atender la demanda del sistema y garantice el(los) caudal(es) ecológico(s) de la(s) fuente(s) superficial(es).

**PARÁGRAFO 1.** Para el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente

*artículo, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán incluir las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.*

**PARÁGRAFO 2.** *En el evento en el que la autoridad ambiental no haya definido el caudal ecológico de la fuente de abastecimiento superficial, el prestador deberá aplicar el desincentivo al consumo excesivo de agua potable establecido en la presente resolución, hasta tanto la autoridad ambiental determine el valor de dicho caudal y el prestador pueda verificar el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo.*

**PARÁGRAFO 3.** *Las personas prestadoras deberán remitir la debida justificación y soportes que demuestren alguna de las condiciones previstas en el presente artículo e informar dicha circunstancia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos y con la periodicidad que dicha entidad establezca.” (Cursiva fuera de texto original)*

Al respecto, el prestador no estaba inmerso en ninguna de los causales de excepción descritos en la resolución anteriormente citada, motivo por el cual aplicó la medida del desincentivo al consumo. El prestador aplicó la medida desde marzo a julio de 2024, a 4.485 suscriptores, para un total de 73.511 m<sup>3</sup> facturados. Esto significa que, por desincentivo, facturó \$202.241.258 con una tarifa de \$2.751,17/m<sup>3</sup>. A corte de la elaboración del presente informe, el prestador ha transferido al FONAM \$158.032. 941. La cifra anterior aún continúa en proceso de recaudo.

#### 5.5.13 Concurso económico

Frente al concurso económico asociado con el servicio de estratificación, ESSMAR E.S.P. informó mediante respuesta específica que durante las vigencias 2024, 2025 y lo corrido de 2026 no recibió facturas por concepto de concurso económico por parte del Distrito de Santa Marta y, en consecuencia, no efectuó pagos por dicho concepto.

Las actas del CPE aportan información contextual adicional que resulta relevante, pero no contradice directamente lo afirmado por ESSMAR. En particular, el Acta 3 del 16 de mayo de 2025 señala que el representante de Gases del Caribe manifestó que las cuentas de cobro debían contar con los soportes para efectos del concurso económico y propuso una reunión entre Hacienda, Planeación y dicha empresa para tratar los documentos que debían acompañar las cuentas de cobro.

#### 5.5.14 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:

**Tabla 70. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico comercial**

| Tema       | Nombre del formato y/o formulario | Certificado en SUI | Observación                                                             |
|------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>CCU</b> | Contrato de condiciones uniformes | Certificado        | Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad. |
|            |                                   |                    | Se identifican diferencias materiales frente a las                      |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                   |                                                    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Suscriptores</b>               | Facturación acueducto y facturación alcantarillado | Certificado hasta mayo de 2026. | bases suministradas por ESSMAR. En febrero de 2025, acueducto registra 116.182 frente a 125.314 del prestador, diferencia de 9.132 suscriptores, y alcantarillado 109.765 frente a 120.371, diferencia de 10.606. En agosto de 2025 las diferencias aumentan a 44.928 suscriptores en acueducto —82.422 SUI frente a 127.350 del prestador— y 46.003 en alcantarillado —75.423 frente a 121.426—. En noviembre de 2025 las diferencias son de 8.222 y 8.377, respectivamente. En febrero de 2026 el SUI registra 109.671 suscriptores de acueducto frente a 128.366 informados por ESSMAR, diferencia de 18.695, y 103.308 de alcantarillado frente a 122.640, diferencia de 19.332. La magnitud y el carácter intermitente de estas variaciones no resultan coherentes con la evolución mensual de la base comercial aportada.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Micromedición</b>              | Facturación acueducto y facturación alcantarillado | Certificado hasta abril 2026.   | La información no presenta consistencia suficiente frente a la remitida por el prestador. En enero de 2025, ESSMAR informa 89.922 suscriptores con medidor y el SUI registra 89.919, resultado prácticamente coincidente; sin embargo, el número de suscriptores medidos efectivamente difiere: 79.327 según ESSMAR frente a 74.502 identificados en SUI, diferencia de 4.825. La diferencia aumenta en diciembre de 2025, cuando el prestador registra 81.143 medidos efectivamente y el SUI 72.807, es decir, 8.336 menos en SUI; y en enero de 2026, con 82.840 frente a 73.379, diferencia de 9.461. Adicionalmente, en la consulta SUI se observa desde agosto-septiembre de 2025 una modificación abrupta en la distribución entre las categorías de estado del medidor y determinación del consumo: disminuyen significativamente los registros clasificados como “medidor dañado” y aumentan aquellos identificados como “medidor en buen estado – medición por promedio”. Esta modificación requiere conciliación de criterios y de la parametrización utilizada para el reporte. |
| <b>Facturación y recaudo</b>      | Facturación acueducto y facturación alcantarillado | Certificado 2025                | Los valores monetarios certificados en los formatos agregados del SUI no coinciden con los consolidados aportados por el prestador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Facturas</b>                   | Facturas PDF                                       | Certificado 2025.y mayo 2026    | Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Subsidios y contribuciones</b> | Facturación acueducto y facturación alcantarillado | Certificado.                    | Verificada la información, se encontró que cumple con el reporte de información y los factores estipulados en los acuerdos respectivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>PQR</b>                        | Reclamaciones y Peticiones del servicio            | Certificado                     | Para evitar duplicidades, la comparación se efectuó contabilizando casos únicos por radicado y fecha efectiva de radicación, dado que un mismo trámite puede aparecer en varias filas por factura y, adicionalmente, figurar en los archivos de ambos servicios. Bajo este criterio, para 2025 las estadísticas internas de ESSMAR registran 7.545 trámites, mientras en el SUI se identifican 6.416 casos únicos, diferencia de 1.129. Para enero-mayo de 2026, ESSMAR registra 3.408 y el SUI 2.975, diferencia de 433.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Sistema Único de Información, 2026

## 5.6 Aspectos Tarifarios

### 5.6.1 Metodología tarifaria aplicada al prestador

El prestador dio inicio de aplicación a lo contenido en la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, a partir del 25 de junio de 2021, para la APS Santa Marta, la cual se encuentra aplicando hasta la fecha, como se evidencia a continuación:

**Tabla 71. APS Vs Metodología**

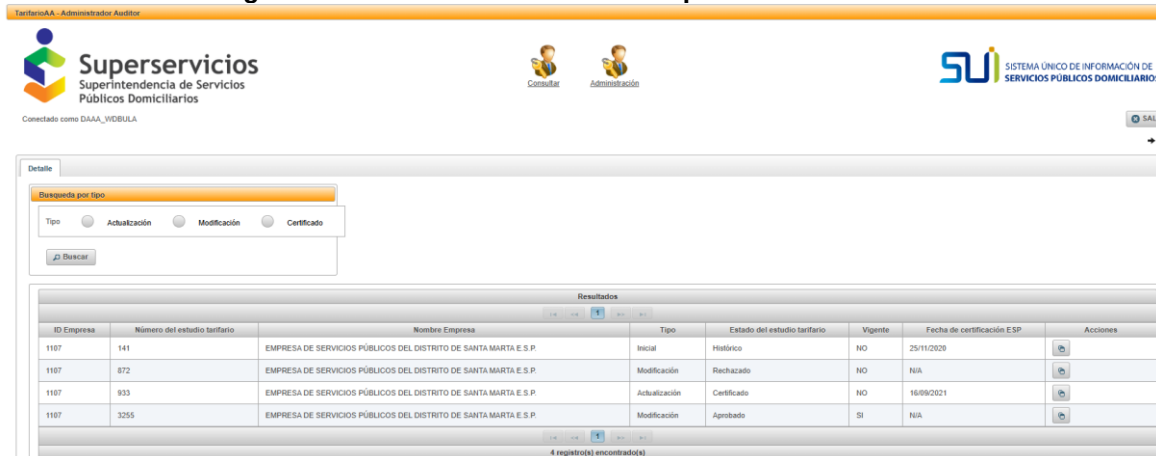
| APS                | Metodología                | Segmento   | Servicios                  |
|--------------------|----------------------------|------------|----------------------------|
| <b>Santa Marta</b> | Resolución CRA 688 de 2014 | Segmento 1 | Acueducto y Alcantarillado |

Fuente: SURICATA – SUI

### 5.6.2 Estado de reporte SURICATA

El reporte del estudio de costos y tarifas de la empresa ESSMAR E.S.P., a junio de 2026, se encuentra en estado Certificado desde el 25 de noviembre de 2020.

**Imagen 52. Estado Estudio Tarifario reportado en SURICATA**



| ID Empresa | Número del estudio tarifario | Nombre Empresa                                                   | Tipo          | Estado del estudio tarifario | Vigente | Fecha de certificación ESP | Acciones |
|------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------|---------|----------------------------|----------|
| 1107       | 141                          | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. | Inicial       | Histórico                    | NO      | 25/11/2020                 | [Icono]  |
| 1107       | 872                          | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. | Modificación  | Rechazado                    | NO      | N/A                        | [Icono]  |
| 1107       | 933                          | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. | Actualización | Certificado                  | NO      | 16/09/2021                 | [Icono]  |
| 1107       | 3255                         | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. | Modificación  | Aprobado                     | SI      | N/A                        | [Icono]  |

4 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SURICATA

### 5.6.3 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Conforme a los registros hallados en el Sistema de Gestión de Documental de esta entidad, ESSMAR E.S.P., desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada, es decir, desde el 25 de junio de 2021 hasta la fecha, ha dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación e información de las variaciones tarifarias.

Para los años 2024 y 2025, se tienen las siguientes modificaciones realizadas por parte de la empresa y los costos en cada periodo sin subsidios ni contribuciones para la APS de Santa Marta:

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabla 72. Modificaciones y/o Actualizaciones Tarifarias 2024 y 2025 – ESSMAR E.S.P. –  
Santa Marta**

| Descripción                                                                                             | Componentes modificados | Soporte de la modificación                                                                                   |                                        | Fecha de aplicación |            | Costos de referencia |         |                |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------|------------|----------------------|---------|----------------|---------|
|                                                                                                         |                         | Normativo /Regulatorio                                                                                       | Acto Empresarial                       | Inicio              | Fin        | Acueducto            |         | Alcantarillado |         |
|                                                                                                         |                         |                                                                                                              |                                        |                     |            | CF                   | CC      | CF             | CV      |
| Actualización por acumulado de IPC 3,37% entre el periodo julio 2023 y enero de 2024.                   | CMA-CMO-CMI             | Artículo 125 de la Ley 142 de 1994                                                                           | Resolución No. 0087 de febrero 2024    | 21/03/2024          | 17/10/2024 | 8241,22              | 2751,17 | 6330,65        | 2172,37 |
| Actualización por acumulado de IPC 3,17% entre el periodo enero de 2024 y junio de 2024.                | CMA-CMO-CMI             | Artículo 125 de la Ley 142 de 1994                                                                           | Resolución No. 0724 de septiembre 2024 | 18/10/2024          | 17/03/2025 | 8502,47              | 2838,18 | 6531,33        | 2235,95 |
| Ajustes ICTA, ITO, E, Q y CMT                                                                           | CMA-CMO-CMT             | Artículos 2.1.2.1.4.1.7<br>2.1.2.1.4.2.14<br>2.1.2.1.4.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021                  | Resolución No. 0072 de febrero 2025    | 18/03/2025          | 16/06/2025 | 8524,46              | 2811,11 | 6531,99        | 2237,47 |
| Actualización por variación acumulada de IPC de 3,15% entre el periodo junio de 2024 y febrero de 2025. | CMA-CMO-CMI             | Artículo 125 de la Ley 142 de 1994                                                                           | Resolución No. 0176 de abril 2025      | 17/06/2025          | 21/08/2025 | 8792,98              | 2899,37 | 6737,75        | 2302,81 |
| Ajuste CMI                                                                                              | CMI                     | Artículo 2.1.2.1.4.3.10 de la Resolución CRA 943 de 2021                                                     | Resolución No. 0338 de junio 2025      | 22/08/2025          | 19/05/2026 | 8792,98              | 2886,79 | 6737,75        | 2315,53 |
| Ajustes ICTA, ITO, E, Q y CMT - IPC                                                                     | CMA-CMO-CMI-CMT         | Artículos 2.1.2.1.4.1.7<br>2.1.2.1.4.2.14<br>2.1.2.1.4.4.1<br>2.1.2.1.4.4.2 de la Resolución CRA 943 de 2021 | Resolución No. 0257 de abril 2026      | 19/05/2026          | a la fecha | 9150,50              | 2993,40 | 7068,72        | 2437,73 |

Fuente: Visita de Inspección ESSMAR E.S.P.

Al observar las diferentes modificaciones y actualizaciones tarifarias realizadas por el prestador entre 2024 y 2025, y observar los diferentes soportes y las justificaciones del caso, estas se acogen a los fundamentos normativos establecidos para dichos fines.

#### 5.6.4 Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información suministrada por el prestador durante la visita, y la reportada en SUI mediante el formato “Costos de referencia y Tarifas aplicadas”, las tarifas que se

aplicaron a los suscriptores para el cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la APS Santa Marta, fueron las siguientes, entre enero de 2024 y julio de 2026.

**Tabla 73. Tarifas Aplicadas en APS Santa Marta. Enero 2024 a julio de 2026**

| PERÍODO APLICACIÓN DE TARIFAS     | ESTRATO          | ACUEDUCTO      |                | ALCANTARILLADO |                |
|-----------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                                   |                  | CARGO FIJO     | CARGO VARIABLE | CARGO FIJO     | CARGO VARIABLE |
| Enero a febrero de 2024           | Estrato 1        | 2391.77        | 798.51         | 1837.28        | 632.1          |
|                                   | Estrato 2        | 4783.53        | 1597.01        | 3674.56        | 1264.19        |
|                                   | Estrato 3        | 6776.67        | 2262.44        | 5205.62        | 1790.94        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>7972.55</b> | <b>2661.69</b> | <b>6124.26</b> | <b>2106.99</b> |
|                                   | Estrato 5        | 11958.83       | 3992.54        | 9186.39        | 3160.49        |
|                                   | Estrato 6        | 12756.08       | 4258.70        | 9798.82        | 3371.18        |
|                                   | Industrial       | 10364.32       | 3460.20        | 7961.54        | 2739.09        |
|                                   | Comercial        | 11958.83       | 3992.54        | 9186.39        | 3160.49        |
|                                   | Oficial          | 7972.55        | 2661.69        | 6124.26        | 2106.99        |
| marzo a octubre de 2024           | Estrato 1        | 2472.37        | 825.35         | 1899.2         | 651.71         |
|                                   | Estrato 2        | 4944.73        | 1650.70        | 3798.39        | 1303.42        |
|                                   | Estrato 3        | 7005.04        | 2338.49        | 5381.05        | 1846.51        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>8241.22</b> | <b>2751.17</b> | <b>6330.65</b> | <b>2172.37</b> |
|                                   | Estrato 5        | 12361.83       | 4126.76        | 9495.98        | 3258.56        |
|                                   | Estrato 6        | 13185.95       | 4401.87        | 10129.04       | 3475.79        |
|                                   | Industrial       | 10713.59       | 3576.52        | 8229.85        | 2824.08        |
|                                   | Comercial        | 12361.83       | 4126.76        | 9495.98        | 3258.56        |
|                                   | Oficial          | 8241.22        | 2751.17        | 6330.65        | 2172.37        |
| Noviembre de 2024 a marzo de 2025 | Estrato 1        | 2550.74        | 851.45         | 1959.4         | 670.79         |
|                                   | Estrato 2        | 5101.48        | 1702.91        | 3918.8         | 1341.57        |
|                                   | Estrato 3        | 7227.10        | 2412.45        | 5551.63        | 1900.56        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>8502.47</b> | <b>2838.18</b> | <b>6531.33</b> | <b>2235.95</b> |
|                                   | Estrato 5        | 12753.71       | 4257.27        | 9797           | 3353.93        |
|                                   | Estrato 6        | 13603.95       | 4541.09        | 10450.13       | 3577.52        |
|                                   | Industrial       | 11053.21       | 3689.63        | 8490.73        | 2906.74        |
|                                   | Comercial        | 12753.71       | 4257.27        | 9797           | 3353.93        |
|                                   | Oficial          | 8502.47        | 2838.18        | 6531.33        | 2235.95        |
| Abril a junio de 2025             | Estrato 1        | 2557.34        | 843.33         | 1959.6         | 671.24         |
|                                   | Estrato 2        | 5114.68        | 1686.67        | 3919.19        | 1342.48        |
|                                   | Estrato 3        | 7245.79        | 2389.44        | 5552.19        | 1901.85        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>8524.46</b> | <b>2811.11</b> | <b>6531.99</b> | <b>2237.47</b> |
|                                   | Estrato 5        | 12786.69       | 4216.67        | 9797.99        | 3356.21        |
|                                   | Estrato 6        | 13639.14       | 4497.78        | 10451.18       | 3579.95        |
|                                   | Industrial       | 11081.80       | 3654.44        | 8491.59        | 2908.71        |

| PERÍODO APLICACIÓN DE TARIFAS     | ESTRATO          | ACUEDUCTO      |                | ALCANTARILLADO |                |
|-----------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                                   |                  | CARGO FIJO     | CARGO VARIABLE | CARGO FIJO     | CARGO VARIABLE |
|                                   | Comercial        | 12786.69       | 4216.67        | 9797.99        | 3356.21        |
|                                   | Oficial          | 8524.46        | 2811.11        | 6531.99        | 2237.47        |
| Julio de 2025 a agosto de 2025    | Estrato 1        | 2637.89        | 869.81         | 2021.33        | 690.84         |
|                                   | Estrato 2        | 5275.79        | 1739.62        | 4042.65        | 1381.69        |
|                                   | Estrato 3        | 7474.03        | 2464.47        | 5727.09        | 1957.39        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>8792.98</b> | <b>2899.37</b> | <b>6737.75</b> | <b>2302.81</b> |
|                                   | Estrato 5        | 13189.47       | 4349.06        | 10106.63       | 3454.22        |
|                                   | Estrato 6        | 14068.77       | 4638.99        | 10780.4        | 3684.5         |
|                                   | Industrial       | 11430.87       | 3769.18        | 8759.08        | 2993.65        |
|                                   | Comercial        | 13189.47       | 4349.06        | 10106.63       | 3454.22        |
|                                   | Oficial          | 8792.98        | 2899.37        | 6737.75        | 2302.81        |
|                                   | Estrato 1        | 2637.89        | 866.04         | 2021.33        | 694.66         |
| septiembre de 2025 a mayo de 2026 | Estrato 2        | 5275.79        | 1732.07        | 4042.65        | 1389.32        |
|                                   | Estrato 3        | 7474.03        | 2453.78        | 5727.09        | 1968.20        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>8792.98</b> | <b>2886.79</b> | <b>6737.75</b> | <b>2315.53</b> |
|                                   | Estrato 5        | 13189.47       | 4330.19        | 10106.63       | 3473.30        |
|                                   | Estrato 6        | 14068.77       | 4618.86        | 10780.40       | 3704.85        |
|                                   | Industrial       | 11430.87       | 3752.83        | 8759.08        | 3010.19        |
|                                   | Comercial        | 13189.47       | 4330.19        | 10106.63       | 3473.30        |
|                                   | Oficial          | 8792.98        | 2886.79        | 6737.75        | 2315.53        |
|                                   | Estrato 1        | 2745.15        | 898.02         | 2120.62        | 731.32         |
| junio de 2026                     | Estrato 2        | 5490.30        | 1796.04        | 4241.23        | 1462.64        |
|                                   | Estrato 3        | 7777.92        | 2544.40        | 6008.41        | 2072.07        |
|                                   | <b>Estrato 4</b> | <b>9150.50</b> | <b>2993.40</b> | <b>7068.72</b> | <b>2437.73</b> |
|                                   | Estrato 5        | 13725.75       | 4490.11        | 10603.09       | 3656.60        |
|                                   | Estrato 6        | 14640.80       | 4789.44        | 11309.95       | 3900.37        |
|                                   | Industrial       | 11895.65       | 3891.42        | 9189.34        | 3169.05        |
|                                   | Comercial        | 13725.75       | 4490.11        | 10603.09       | 3656.60        |
|                                   | Oficial          | 9150.50        | 2993.40        | 7068.72        | 2437.73        |

Fuente: SUI.

Se debe señalar que el reporte de los formatos de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado al SUI según los lineamientos de la Resolución No. SSPD 20211000313835 del 14 de junio de 2021 se realiza mensualmente, y que, asimismo, el prestador ESSMAR E.S.P., maneja su facturación de manera mensual.

#### 5.6.5 Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1<sup>3</sup> de la Resolución CRA 943 de 2021,

<sup>3</sup> Resolución CRA 688 de 2014, art. 109, modificado por las Resoluciones CRA 735 de 2015 y CRA 938 de 2020. A su vez, el artículo 2.1.2.1.10.1 fue modificado por las Resoluciones CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022.

las empresas prestadoras deben realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario, y de manera periódica en los años subsiguientes. Así mismo, les corresponde informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes deben quedar a disposición de esta Superintendencia.

Así las cosas, ESSMAR E.S.P., mediante información entregada en la visita, presentó a esta Superintendencia el saldo por provisión de inversiones a corte del año tarifario 5 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, del cual hace parte la APS de Santa Marta, como se observa a continuación:

**Tabla 74. Saldo Provisión de Inversiones Año Tarifario cinco (5) \$ corrientes**

| APS         | Cuenta                                                 | Acueducto y Alcantarillado |
|-------------|--------------------------------------------------------|----------------------------|
| Santa Marta | Banco Popular<br>No. XXXXX604764<br>Corte a 30-06-2026 | 3.570.718.232,90           |
|             | Banco Popular<br>No. XXXXX084410<br>Corte a 30-06-2026 | 8.207.616.916,38           |
|             | <b>TOTAL</b>                                           | <b>11.778.365.149,28</b>   |

Fuente: Visita de Inspección ESSMAR E.S.P.

Adicionalmente, revisando el expediente del prestador se evidenciaron los oficios con radicados SSPD 20255292949882 y 20255292958142 del 23 de julio de 2025 con soportes de ajustes realizados al Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) y actualización del Costo Medio de Inversión (CMI), el cual se modificó y aprobó mediante Resolución 0310 del 29 de mayo de 2025. Como resultado de dicha modificación, se redistribuyeron las inversiones entre los diferentes años tarifarios y componentes de infraestructura tanto para acueducto como para alcantarillado, incorporando proyectos asociados con la captación, aducción, distribución, plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, redes matrices, colectores, interceptores y demás activos requeridos para la prestación de los servicios.

Dando continuidad a las acciones de Inspección y vigilancia de esta SSPD, mediante radicado SSPD 20254244360911 del 19 de diciembre de 2025 se solicitó información respecto a la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), donde el prestador dio respuesta mediante radicado SSPD 20265290052192 del 07 de enero de 2026. La SSPD envió comunicado con alcance solicitando información más precisa en relación con los soportes de inversiones a corte del quinto (5) año tarifario, teniendo en cuenta que este prestador se encontraba en el año tarifario sexto (6), el cual terminó el 30 de junio de 2026. En atención al requerimiento, ESSMAR E.S.P. remitió los soportes solicitados mediante radicado SSPD 20265290986322 de 09 de marzo de 2026.

De lo anterior se evidenció que los flujos de inversión del POIR original y del POIR

modificado y al calcular su Valor Presente (VP) utilizando una tasa de descuento del 12,28 % anual, los resultados son los siguientes:

**Tabla 75. Valor Presente POIR**

| Servicio       | VP POIR Original    | VP POIR Modificado  |
|----------------|---------------------|---------------------|
| Acueducto      | \$8.148.634.551,51  | \$8.148.634.550,93  |
| Alcantarillado | \$10.700.947.090,91 | \$10.700.947.091,48 |

Fuente: Cálculo SSPD

Del análisis financiero realizado sobre el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) original y el POIR modificado mediante la Resolución No. 0310 del 29 de mayo de 2025, se determinó el valor presente de los flujos de inversión empleando una tasa de descuento del 12,28%. Los resultados obtenidos evidencian que el valor presente del POIR para el servicio de acueducto corresponde aproximadamente a \$8.148.634.551 tanto para el plan original como para el modificado, mientras que para el servicio de alcantarillado asciende aproximadamente a \$10.700.947.091 en ambos casos.

En consecuencia, desde el punto de vista financiero se verificó que la modificación del POIR no alteró el valor presente de las inversiones, sino que consistió en una redistribución de los montos entre los diferentes años tarifarios, manteniendo la equivalencia económica del plan. Por lo tanto, con la información analizada se concluye que la modificación cumple la condición establecida en el artículo 2.1.2.1.4.3.10 de la Resolución CRA 943 de 2021, relativa a que los cambios efectuados al POIR no modifiquen el valor presente de la inversión.

Ahora bien, del análisis de la información allegada en visita del comparativo entre el POIR modificado y la ejecución reportada para los años tarifarios 3, 4 y 5 se evidencia que las inversiones ejecutadas igualan o superan las inversiones programadas. En acueducto, los porcentajes de ejecución corresponden al 106,59%, 100,65% y 101,09%, respectivamente; mientras que en alcantarillado alcanzan el 113,29%, 100,00% y 104,02%. Para el año tarifario 6, el prestador manifestó que la ejecución se encuentra en desarrollo, sin embargo, la información debió ser precisa en relación a soportes de inversiones a corte del sexto (6) año tarifario, teniendo en cuenta que terminó el 30 de junio de 2026.

Para el horizonte comprendido hasta el año tarifario 5, el valor de las inversiones planeadas asciende a \$2.388.120.484,69 para acueducto y \$6.643.226.953,27 para alcantarillado, por su parte, el valor de las inversiones ejecutadas considerado en el modelo, también expresado en pesos de diciembre de 2014, asciende a \$2.452.749.566,24 para acueducto y \$7.375.675.138,08 para alcantarillado.

**Tabla 76. Comparativo cumplimiento POIR**

| COMPARATIVO DE CUMPLIMIENTO |               |  |  |  |
|-----------------------------|---------------|--|--|--|
|                             |               |  |  |  |
|                             | AÑO TARIFARIO |  |  |  |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                      | <b>AÑO 3<br/>1/07/2022  <br/>30/06/2023</b> | <b>AÑO 4<br/>1/07/2023  <br/>30/06/2024</b> | <b>AÑO 5<br/>1/07/2024  <br/>30/06/2025</b> | <b>AÑO 6<br/>1/07/2025  <br/>30/06/2026</b> |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>PLANEADO - POIR RESOLUCIÓN 0310 (Costos 2014)</b> |                                             |                                             |                                             |                                             |
| <b>Acueducto</b>                                     | \$ 727.141.799.48                           | \$ 321.939.089.21                           | \$ 1.339.039.596.00                         | \$ 2.930.123.267.41                         |
| <b>Alcantarillado</b>                                | \$ 5.349.443.942.51                         | \$ 756.587.658.50                           | \$ 537.195.352.26                           | \$ 5.657.328.666.00                         |
| <b>EJECUTADO (Costos 2014)</b>                       |                                             |                                             |                                             |                                             |
| <b>Acueducto</b>                                     | \$ 775.051.436.12                           | \$ 324.047.589.38                           | \$ 1.353.650.540.74                         | En Desarrollo                               |
| <b>Alcantarillado</b>                                | \$ 6.060.321.040.16                         | \$ 756.587.658.31                           | \$ 558.766.439.61                           | En Desarrollo                               |
| <b>% CUMPLIMIENTO</b>                                |                                             |                                             |                                             |                                             |
| <b>Acueducto</b>                                     | 106,59%                                     | 100,65%                                     | 101,09%                                     | -                                           |
| <b>Alcantarillado</b>                                | 113,29%                                     | 100,00%                                     | 104,02%                                     | -                                           |

Fuente: Visita de Inspección ESSMAR E.S.P.

#### 5.6.6 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta el detalle del estado de reporte de la información tarifaria al SUI:

**Tabla 77. Estado de reporte en el SUI de la información tarifaria**

| <b>Tema</b>       | <b>Nombre del formato y/o formulario</b>     | <b>Certificado en SUI</b> | <b>Observación</b>       |
|-------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Estudio de Costos | SURICATA                                     | Sí                        | Desde 25/11/2020         |
| Tarifas Aplicadas | Costos de referencias y tarifas aplicadas AA | Sí                        | Certificado a junio 2026 |

Fuente: SUI corte junio 2026

#### 5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

##### 5.7.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

##### 5.7.1.1 Resultados IUS 2023 – 2025

A continuación, se presenta la medición del Indicador Único Sectorial (IUS) correspondiente a las dos últimas vigencias, calificada y publicada para el Área de Prestación de Servicio (APS) de Santa Marta, a cargo de ESSMAR E.S.P. Este documento expone los resultados de las ocho (8) dimensiones que componen el cálculo, de acuerdo con los lineamientos metodológicos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021.

**Tabla 78. Consolidado de resultaos IUS**

| Vigencia IUS | CS    | EP    | EO   | GE    | SF   | GYT   | SA.   | GT    | IUS   | Nivel de Riesgo   |
|--------------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 2023         | 11    | 10,66 | 8,43 | 12,5  | 8,56 | 11,55 | 11,25 | 10,86 | 84,81 | Riesgo Medio Bajo |
| 2024         | 11,18 | 4,84  | 8,45 | 12,5  | 8,53 | 7,32  | 11,25 | 10,86 | 74,93 | Riesgo Medio      |
| 2025         | 10,93 | 12,50 | 8,40 | 12,50 | 7,08 | 7,90  | 10,00 | 10,76 | 80,07 | Riesgo Medio Bajo |

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

El resultado de la calificación del nivel de riesgo para las vigencias 2023 y 2024, muestra que la empresa ha experimentado decaimiento en su desempeño global, ya que pasó de un puntaje de 84,81 (Riesgo Medio Bajo) a 74,93 (Riesgo Medio). Este cambio se ve reflejado especialmente en las dimensiones EP y GYT.<sup>4</sup>

#### 5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2024

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2024) en firme, con las dimensiones que apliquen:

- Dimensión 1: Calidad del Servicio (CS):

En relación con el reporte IRCA al sistema SIVICAP – INS, relacionado al indicador CS. 1.1 Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP reglamentado por la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007, se identificó información reportada correspondiente a doce (12) meses de la vigencia evaluada, en donde el total cumple con la normativa.

Respecto al Reporte CS 1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp, el Instituto Nacional de Salud (INS) registró en la plataforma SIVICAP un valor de 10%, equivalente a un 90% como valor normalizado, lo que resulta en una calificación de 1,13 para el indicador.

El indicador CS 2.1 Índice de Continuidad – IC tiene reporte de 16,32 horas/día de prestación de servicio con una calificación normalizada de 2,55, el Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC tiene resultado de 99,5 normalizado y el Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL un resultado de 100, obteniendo un resultado final de 11,18 puntos para la dimensión.

- Dimensión 2: Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):

Teniendo en cuenta la información reportada por el prestador, se evidencia un incumplimiento en los indicadores que conforman las siguientes subdimensiones:

EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto: Específicamente para el indicador EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC

<sup>4</sup> Los resultados indicados para 2025 corresponden a la versión inicial del cálculo IUS para comentarios de los prestadores. Por ende, estos resultados pueden estar sujetos a modificaciones y no serán tenidos en cuenta en el presente análisis.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado: Específicamente para el indicador EP.2.1. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC.

Como resultado, se evidencia que el prestador no ha cumplido con las obras proyectadas para ambos servicios, con mayor retraso para el servicio de alcantarillado.

En cuanto a la subdimensión Planificación ante Emergencias, el prestador reportó información para los dos servicios en los formularios requeridos, de lo que se concluye que el prestador cuenta con las herramientas necesarias para la atención de riesgos y amenazas relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por todo lo anterior, la calificación final obtenida para la dimensión E.P. es de 4,84 puntos sobre 12,5 posibles.

- **Dimensión 3: Eficiencia en la Operación (EO):**

El indicador EO. 1.5 Modelo Hidráulico (MH) obtuvo una calificación de cero (0) ante la falta de reportes en el SUI. Al respecto, es importante señalar que la SSPD extrae la información para este indicador del Formulario Encuesta modelo hidráulico / Formato Modelo hidráulico (Resolución SSPD No.20211000316965 del 15/07/2021); por lo tanto, la omisión en dicho cargue afecta directamente el resultado. En contraste, el resto de los indicadores de esta dimensión sumaron un puntaje de 8,45.

- **Dimensión 4: Gobierno y Transparencia (GYT):**

El indicador GYT 2.1 Valor Económico Agregado – EVA obtuvo una calificación de cero (0) debido a que no cumplió con el estándar de medición definido en la ficha técnica.

Por otra parte, el indicador GYT 3.1 Cumplimiento del PGR - CPGR no cumplió con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta Superintendencia, a partir de la información reportada en SUI, procedió con el cálculo normalizado obteniendo una calificación de 67,13 puntos.

Respecto al indicador GYT.4.1 Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA, se aclara que su peso porcentual fue redistribuido en atención a lo previsto en la ficha técnica del indicador, dado que la autoridad ambiental del área de jurisdicción donde opera el prestador no reportó al SUI información para la vigencia 2024.

- **Dimensión 5: Sostenibilidad Ambiental (SA)**

El indicador S.A 1.2, Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC, tiene como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

Por su parte, entre los indicadores que sí cuentan con reporte se encuentran el Índice de

Pérdidas de Agua en la Aducción - IPAA S.A 1.1, Utilización del Recurso Agua - UA S.A 1.2, Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos (RAHC) SA 1.3. y Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado- GLRAL SA 2.3.

Adicionalmente, los indicadores S.A 2.1 Aprobación del PSMV - AproPSMV y Cumplimiento del PSMV - CPSMV SA 2.2 se redistribuyen debido al no reporte de la Corporación Autónoma Regional. La dimensión alcanzó una calificación total de 11,25 de 12,5 puntos posibles.

- Dimensión 7: Gestión Tarifaria:

Se verificó la aplicación de los costos de referencia aprobados para acueducto (carga fijo y por consumo - GT.1.1) y alcantarillado (carga fijo y por consumo - GT.2.1), se evidencia cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente.

Con relación a los indicadores de metas, se evidencia incumplimiento puntualmente en los siguientes:

GT.1.4. Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas – CMPER

GT.1.5. Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP

En consecuencia, la calificación para la dimensión GT es de 10,86 de 12,5 puntos posibles.

## 5.8 Reporte y calidad de la información al SUI

### 5.8.1 Actualizaciones de RUPS

La SSPD profirió la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD No. 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores (RUPS) una vez al año en los siguientes tiempos:

**Tabla 79. Periodicidad de actualización**

| Distribución según último dígito del ID | Periodos para realizar la actualización |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| Prestadores cuyo ID termine en 0 y 4    | Hasta el 28 de febrero                  |
| Prestadores cuyo ID termine en 5 y 9    | Hasta el 30 de marzo                    |

Fuente: Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, se observa que la empresa ha realizado la certificación en los tiempos correspondientes y ha realizado actualizaciones en periodos posteriores como se observa en la siguiente tabla:

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabla 80. Certificación de RUPS**

| No. de imprimible | Estado      | Fecha de imprimible |
|-------------------|-------------|---------------------|
| 202651107460536   | CERTIFICADA | 8/05/2026           |
| 202641107457824   | CERTIFICADA | 13/04/2026          |
| 202631107456420   | RECHAZADA   | 9/03/2026           |
| 202621107454354   | CERTIFICADA | 6/02/2026           |
| 202581107448905   | CERTIFICADA | 22/08/2025          |
| 202511107440020   | CERTIFICADA | 2/01/2025           |
| 202491107436685   | CERTIFICADA | 2/09/2024           |
| 202481107436424   | CERTIFICADA | 20/08/2024          |
| 202411107430359   | CERTIFICADA | 15/01/2024          |

Fuente: Consulta SUI - RUPS 11 de agosto de 2026

#### 5.8.2 Cargue de información por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte en el SUI por parte de la ESSMAR E.S.P.

**Tabla 81. Estado de cargue de información al SUI**

| Año  | ID   | Empresa                                                          | Número de reportes pendientes | Número de reportes radicados | Porcentaje de cargue |
|------|------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| 2005 | 1107 | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. | 0                             | 10                           | 100 %                |
| 2006 |      |                                                                  | 0                             | 14                           | 100 %                |
| 2007 |      |                                                                  | 0                             | 15                           | 100 %                |
| 2008 |      |                                                                  | 0                             | 15                           | 100 %                |
| 2009 |      |                                                                  | 0                             | 20                           | 100 %                |
| 2010 |      |                                                                  | 0                             | 13                           | 100 %                |
| 2011 |      |                                                                  | 0                             | 23                           | 100 %                |
| 2012 |      |                                                                  | 0                             | 4                            | 100 %                |
| 2016 |      |                                                                  | 0                             | 3                            | 100 %                |
| 2019 |      |                                                                  | 2                             | 344                          | 99 %                 |
| 2020 |      |                                                                  | 2                             | 378                          | 99 %                 |
| 2021 |      |                                                                  | 3                             | 379                          | 99 %                 |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Año          | ID | Empresa | Número de reportes pendientes | Número de reportes radicados | Porcentaje de cargue |
|--------------|----|---------|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| 2022         |    |         | 0                             | 395                          | 100 %                |
| 2023         |    |         | 0                             | 387                          | 100 %                |
| 2024         |    |         | 3                             | 392                          | 99 %                 |
| 2025         |    |         | 14                            | 369                          | 96 %                 |
| 2026         |    |         | 44                            | 151                          | 77 %                 |
| <b>TOTAL</b> |    |         | 68                            | 2912                         | 97 %                 |

Fuente: Consulta SUI 11 de agosto de 2026

## 6 HALLAZGOS

| No. | Criterio                                                      | Condición evaluada                                                                                                                                | Evidencia / soporte                                                                                                                                                                                                                                                       | Estado de cumplimiento     |
|-----|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1   | <b>Administrativo:</b><br>Competencias laborales del personal | Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, junto con la Resolución 330 de 2017                                           | La empresa no presentó la totalidad de las certificaciones de acuerdo con el número de personal operativo, por lo tanto, se configura la presunta omisión de 105 empleados sin soportar certificaciones en competencias laborales al momento de realizar la contratación. | <b>Cumple parcialmente</b> |
| 2   | <b>Administrativo:</b><br>Control Interno                     | Art 1,5 y 6 de la Ley 87 de 1993. Decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.4.9 Informes                                                          | Omisiones y debilidades en la planeación y supervisión de los contratos operativos de la ESSMAR E.S.P.                                                                                                                                                                    | <b>Cumple parcialmente</b> |
| 3   | <b>Financiero</b>                                             | Resolución SSPD. 20201000055775<br><br>Resolución SSPD 20261000382725<br><br>Resolución SSPD 20251000216935<br><br>Resolución SSPD 20241000125835 | La información financiera cargada en el aplicativo SUI – XBRL varía en los Activos y Pasivos. Generando diferencias en los análisis realizados por la SSPD.                                                                                                               | <b>No cumple</b>           |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| No. | Criterio                                                                                                                | Condición evaluada                                                                                                                                                                                              | Evidencia / soporte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Estado de cumplimiento     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 4   | <b>Financiero</b>                                                                                                       | Resolución N° 414 de la CGN                                                                                                                                                                                     | Se constató que la entidad no cuenta con un proceso de depuración física y contable real de su cartera comercial en libros. Al realizar el proceso dinámico de facturación, la empresa arrastra situaciones de control como la desactualización sistemática de los propietarios de los predios, facturación recurrente sobre bienes e inmuebles inexistentes o demolidos, y el registro de cuentas por cobrar que carecen de derechos exigibles y reales de cobro.                                                                                      | <b>Cumple parcialmente</b> |
| 5   | <b>Comercial:</b><br>Cobertura de micromedición del servicio público domiciliario de acueducto                          | Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017.                                                                                                                            | La micromedición nominal registra un valor aproximado de 73,19% en mayo de 2026. Para este último periodo, ESSMAR E.S.P. reportó 129.933 suscriptores, de los cuales 95.094 disponían de medidor y 34.839 permanecían sin equipo de medida. El indicador se mantuvo por debajo del 95 % durante la totalidad del periodo analizado.                                                                                                                                                                                                                     | <b>No cumple</b>           |
| 6   | <b>Comercial:</b><br>Disponibilidad de mecanismos para verificar la condición metrológica de los medidores de acueducto | Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, y disposiciones aplicables a la verificación metrológica de los equipos de medida.                    | Durante el periodo evaluado, ESSMAR E.S.P. no acreditó la disponibilidad de un mecanismo operativo, vigente y trazable para efectuar la verificación metrológica de los medidores retirados cuando resultara procedente. El banco de pruebas institucional no se encontraba operativo para tal fin y no se evidenció un mecanismo externo vigente que garantizara dicha actividad. Las actuaciones informadas para contratar servicios de terceros, reactivar el banco e implementar ISO/IEC 17025 corresponden a acciones posteriores o en desarrollo. | <b>No cumple</b>           |
| 7   | <b>Comercial:</b><br>Aplicación del procedimiento para cambio y reposición de medidores.                                | Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, modificados por la Resolución CRA 457 de 2008 e integrados y unificados en la Resolución CRA 943 de 2021. Procedimiento FA-P03 "Micromedición", versión 02. | De los 20 expedientes revisados, en 8 no se evidenció carta previa de comunicación. En los 12 expedientes que sí contenían comunicación, ninguna de las fechas programadas coincidió con la fecha efectiva de intervención, sin evidenciarse una nueva comunicación que soportara la reprogramación. Se identificaron 15 reposiciones efectivamente ejecutadas y en ninguna de ellas se aportó resultado de laboratorio del medidor retirado. Aunque 19 expedientes contienen certificado de calibración del medidor nuevo y 18 presentan orden o       | <b>No cumple</b>           |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| No. | Criterio                                                                                                      | Condición evaluada                                                                                                                                                                            | Evidencia / soporte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Estado de cumplimiento            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|     |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                               | <p>acta firmada por el usuario, tales documentos no acreditan la verificación metrológica del equipo retirado. Los expedientes no permitieron establecer de manera suficiente la causal particular de cambio, la procedencia de las excepciones invocadas ni la trazabilidad integral de las comunicaciones y actuaciones ejecutadas.</p>                                        |                                   |
| 8   | <p><b>Comercial:</b><br/>Contenido mínimo de las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> | <p>Artículo 148 de la Ley 142 de 1994, cláusula 17 del CCU de ESSMAR E.S.P. y modelo contractual de la Resolución CRA 768 de 2016, integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021</p> | <p>Las facturas revisadas contienen la mayoría de los elementos definidos en el CCU. Sin embargo, el requisito 12 se cumple parcialmente, debido a que se presenta el histórico del volumen consumido, pero no se evidencia la comparación del <b>valor en pesos</b> de la factura por consumo con los seis periodos anteriores, teniendo en cuenta la periodicidad mensual.</p> | <p><b>Cumple parcialmente</b></p> |
| 9   | <p><b>Comercial</b><br/>Suscriptores – Indicador DACAL</p>                                                    | <p>Resolución CRA 943 de 2021 / estándares de eficiencia incorporados al CCU. Diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.</p>                                                | <p>Base de suscriptores de acueducto y alcantarillado entregada en visita. Metas de Estudio de costos Año 6 (2025-2026) La meta proyectada por el prestador es 0. El resultado obtenido a partir de la información recolectada es de 6.428.</p>                                                                                                                                  | <p><b>No cumple</b></p>           |
| 10  | <p><b>Comercial:</b><br/>Calidad de la información reportada al SUI</p>                                       | <p>Resolución SSPD 20171300039945 de 2017.</p>                                                                                                                                                | <p>La información comercial suministrada por ESSMAR E.S.P. y la certificada en el SUI requiere conciliación y homologación de universos, periodos de corte, variables y reglas de agregación. La revisión identificó diferencias materiales en determinados periodos de suscriptores y micromedición que no fueron conciliadas documentalmente durante la evaluación.</p>        | <p><b>No Cumple</b></p>           |
| 11  | <p><b>Técnico</b><br/>Macromedición</p>                                                                       | <p>Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021</p>                                                                                                     | <p>No cuenta con macromedición en la entrada de la PTAP Nuevo Milenio. Únicamente 11 pozos profundos cuentan con sistemas de medición de caudal. No hay medición en todos los tanques de almacenamiento</p>                                                                                                                                                                      | <p><b>No cumple</b></p>           |
| 12  | <p><b>Técnico</b><br/>Permiso de vertimientos lodos PTAP</p>                                                  | <p>Artículo 2.2.3.3.4.18 del Decreto 1076 de 2015</p>                                                                                                                                         | <p>Las PTAP operadas por la empresa no cuentan con permiso para el vertimiento de los lodos generados durante el proceso.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>No cumple</b></p>           |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| No. | Criterio                                    | Condición evaluada                                                                                           | Evidencia / soporte                                                                                                                                                                                                                             | Estado de cumplimiento |
|-----|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 13  | <b>Técnico</b><br>Continuidad               | Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 y cláusula 16 del Contrato de condiciones uniformes del prestador. | La continuidad del servicio para los sectores 11 de noviembre, Avenida del Río, Avenida Libertador, Cisne, Comuna 5, Sector Turístico, Tres Cruces, Troncal y Zona P1, presenta valores que la clasifican como insuficiente o no satisfactoria. | <b>No cumple</b>       |
| 14  | <b>Técnico</b><br>Presiones                 | Artículo 61 de la Resolución 330 de 2017                                                                     | Las presiones para la mayoría de los sectores se encuentran por debajo de 10 m.c.a.                                                                                                                                                             | <b>No cumple</b>       |
| 15  | <b>Técnico</b><br>Mantenimiento estructuras | Artículo 98 de la Resolución 330 de 2017                                                                     | Desde el año 2024 no se realiza mantenimiento a los tanques de almacenamiento.                                                                                                                                                                  | <b>No cumple</b>       |

## 7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe y los cuales se encuentran listados en el numeral 6.

## 8 CONCLUSIONES

### 8.1. Aspectos Administrativos

- Existen registros de personal acreditado en nivel avanzado y medio en actividades críticas para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, incluyendo la instalación de equipos de bombeo, ejecución de actividades operativas de redes, procedimiento de lectura de medidores, potabilización de agua de acuerdo con las normas técnicas vigentes y el mantenimiento general de redes de acueducto, pero 105 de los empleados vinculados a la empresa no cuenta con certificados laborales en competencias técnicas.
- La Oficina Asesora de Control Interno de la ESSMAR E.S.P. durante las evaluaciones periódicas de las vigencias 2025 y 2026, estructuró mesas de trabajo técnico y comités de seguimiento que permitieron articular las áreas de Asuntos Jurídicos, Contratación y Dirección Financiera. Como resultado de esta sinergia interárea, se logró el cumplimiento y cargue al 100% de la documentación exigida

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

en las plataformas oficiales SIA OBSERVA y SECOP II para un volumen significativo de contratos (incluyendo compromisos con prestadores como Intelpro S.A.S., INGEMAC y Equirent), subsanando los requerimientos de publicidad contractual y mejorando la transparencia de la gestión administrativa.

- La Contraloría Delegada formuló observaciones relacionadas con los tiempos improductivos de los equipos, el control del kilometraje y el suministro de combustible. En atención a estas observaciones, ESSMAR adelanta un Plan de Mejoramiento orientado a fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, mediante la diferenciación, en las planillas, de los tiempos de operación y disponibilidad; la georreferenciación y el registro fotográfico, con coordenadas, de los servicios realizados en campo; la estandarización del control diario del combustible y de la flota; y la conciliación de la información con las planillas físicas originales debidamente suscritas, con el propósito de identificar y corregir posibles imprecisiones derivadas del proceso de digitalización.

## 8.2. Aspectos Financieros

- El desmonte de la operación del servicio no domiciliario de Alumbrado Público y su entrega a la Alcaldía Distrital de Santa Marta representó el suceso de mayor materialidad financiera en el periodo comparativo. Este hecho redujo drásticamente el tamaño del balance de la ESSMAR E.S.P. al eliminar fiducias restringidas y pasivos diferidos que fueron transferidos al ente territorial. Asimismo, obligó a reconocer una baja de activos técnicos tangibles que generó un gasto extraordinario por deterioro de Propiedad, Planta y Equipo en el estado de resultados, contrayendo significativamente el patrimonio líquido de la empresa.
- La empresa muestra una brecha sustancial entre su liquidez contable y su disponibilidad líquida de caja real. Aunque los indicadores calculados (tanto individuales como reportados al SUI) reflejan razones corrientes superiores a 2,8 veces, esta solidez es aparente. El activo corriente se encuentra fuertemente indexado sobre una cuenta de Deudores Comerciales con una alta concentración en mora superior a un año, registrando un deterioro acumulado de cartera comercial que supera los \$57.900 millones de pesos colombianos. Esto demuestra que gran parte de los activos líquidos de la empresa carece de rotación física de efectivo.
- La ESSMAR opera bajo una estricta inflexibilidad financiera, con un índice de endeudamiento del activo que supera de manera regular el 90%. Esta situación obedece a la inmovilización de deudas bajo el pasivo de largo plazo, el cual consolidó pasivos pre-toma de posesión congelados, compromisos con la banca tradicional y los créditos de fomento post-toma otorgados por el Fondo Empresarial de la SSPD (Mutuos 190, 191, 197 y 214). Esta elevada carga financiera absorbe de forma sustancial la autonomía y el flujo de caja operativo del prestador para solventar sus pasivos corrientes.
- La inejecución de los proyectos físicos y de infraestructura contemplados en las

|                                                                                                                |                                                                                         |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>Superservicios</b></p> | <p><b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b></p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

metas reguladas del Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR) de acueducto y alcantarillado constituye la alerta de mayor gravedad sobre la viabilidad de la empresa. El incumplimiento acumulado de inversiones de periodos tarifarios anteriores genera la probabilidad inminente de que el prestador sea obligado a realizar una devolución tarifaria a favor de los usuarios estimada en \$60.679 millones de pesos colombianos. De materializarse la definición y cobro de este pasivo contingente, la empresa carece de las reservas de capital o de liquidez fiduciaria indispensables para amparar la obligación, comprometiendo de manera directa su sostenibilidad de cara al futuro.

- Con base en lo informado por la contralora en su dictamen los estados financieros de los años 2024 -2025, están pendiente de finalizar depuraciones en los activos y pasivos por lo que las cifras allí reconocidas no representan fielmente la situación financiera de la entidad, generando incertidumbre sobre la situación financiera real.

### 8.3. Aspectos Técnico – Operativos

#### 8.3.1. Servicio de Acueducto

- Las fuentes superficiales de abastecimiento correspondientes a los ríos Piedras, Gaira y Manzanares cuentan con concesión de aguas. En cuanto a las fuentes subterráneas, la empresa informó que las concesiones requeridas para la explotación de los pozos se encuentran en trámite ante la autoridad ambiental competente.
- De acuerdo con la documentación suministrada por ESSMAR E.S.P., la concesión del río Piedras establece un caudal máximo de captación de 210 l/s para época de sequía. No obstante, durante la visita la empresa informó que el caudal promedio captado es de aproximadamente 330 l/s, valor que supera el caudal autorizado.
- Respecto de la Resolución No. 1311 de 2020, mediante la cual se otorgó la concesión de aguas del río Gaira, se autorizó una captación de 380 l/s para época seca. Sin embargo, durante la visita ESSMAR E.S.P. informó que actualmente capta aproximadamente 480 l/s, caudal superior al autorizado.
- De acuerdo con la información suministrada por ESSMAR E.S.P., no todos los tanques de almacenamiento se encuentran actualmente en servicio. En consecuencia, la capacidad de almacenamiento efectivamente disponible para la operación del sistema es de aproximadamente 15.691 m<sup>3</sup>, lo que representa una diferencia de 5.837,6 m<sup>3</sup> respecto de la capacidad total instalada.
- La continuidad del servicio presenta un comportamiento heterogéneo entre los sectores evaluados, con predominio de condiciones insuficientes y no satisfactorias. Solo los sectores Línea 28, Rodadero-Gaira y Zona P2 mantuvieron niveles continuos durante todo el periodo analizado. Adicionalmente, algunos sectores presentaron

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

mejoras temporales que posteriormente se deterioraron, evidenciando la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a garantizar una prestación continua y estable del servicio.

- Algunos pozos se encuentran fuera de servicio. Particularmente, el pozo Federación se encuentra fuera de operación debido a la mala calidad del agua, mientras que los pozos Tejares del Libertador, B y X se reportan fuera de servicio, desmantelados y abandonados.
- Con base en la información reportada por la empresa, se evidencian aspectos que no se ajustan a lo establecido en la normativa aplicable en materia de macromedición. Si bien ESSMAR E.S.P. dispone de equipos de medición en la entrada de la PTAP Mamatoco, no realiza la medición individual del caudal proveniente de cada una de las fuentes de abastecimiento que alimentan dicha planta. Asimismo, no se reportó la existencia de un macromedidor en la entrada de la PTAP Nuevo Milenio, pese a que se cuenta con medición a la salida de la planta.
- La empresa no presentó información que permitiera evidenciar la existencia de sistemas de medición de caudal en los pozos profundos que hacen parte del sistema de abastecimiento. En la red de distribución, únicamente se reportó un macromedidor ubicado en la entrada del sector hidráulico Salguero, sin que se evidenciara la instalación de equipos de medición en los demás sectores hidráulicos. Adicionalmente, de los dos macromedidores reportados a la salida de los tanques de almacenamiento, el correspondiente al tanque Tres Cruces se encuentra fuera de servicio, lo que limita el seguimiento y control operativo del caudal suministrado desde esta infraestructura.
- Las suspensiones del servicio presentan una afectación significativa en algunos sectores, especialmente por la frecuencia y duración de las suspensiones Tipo 4 y Tipo 5. Los mayores tiempos acumulados se concentran en Comuna 5, Avenida Libertador y Avenida del Río, comportamiento que guarda relación con los bajos niveles de continuidad registrados en estos sectores y evidencia la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a reducir las interrupciones del servicio
- Aunque el IPUF presentó una tendencia decreciente durante los primeros cinco meses de 2026, sus valores continúan por encima de las metas establecidas por ESSMAR E.S.P., evidenciando un nivel de pérdidas de agua superior al previsto y la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a su reducción.
- La inhabilitación de uno de los módulos del desarenador de la captación del río Gaira limita el caudal disponible para el proceso de tratamiento, debido a que el caudal de ingreso a la planta se redujo de aproximadamente 550 l/s a 380 l/s.
- Las presiones reportadas por ESSMAR E.S.P. presentan un comportamiento variable y, en la mayoría de los sectores, se encuentran por debajo de los 15 m.c.a. Se observan, además, valores inferiores a 10 m.c.a. de manera recurrente en varios

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

sectores, lo que evidencia presuntos incumplimientos normativos y la necesidad de implementar acciones orientadas a garantizar el cumplimiento de las condiciones técnicas de presión en la red de distribución.

- El sistema de distribución se divide en 12 sectores, diez ubicados en el sector Norte y dos en el sur.
- En relación con la demanda máxima diaria (QMD) requerida para satisfacer las necesidades reales se estimó en 2.809,62 l/s para 2025. En el análisis presentado por la empresa se evidencia que el sistema presenta un déficit de agua potable, el cual fue de -1.518,62 l/s (54,05%) en 2025. Esta deficiencia se puede acentuar por el porcentaje de pérdidas técnicas actuales del sistema, las cuales superan el 50% debido a la poca inversión que se ha presentado en la ciudad para la infraestructura de acueducto.
- En relación con los resultados de vigilancia de calidad del agua, la información suministrada evidencia que la mayor proporción de las muestras analizadas durante los periodos evaluados se clasificó sin riesgo. Sin embargo, se observa la ocurrencia recurrente de muestras clasificadas con riesgo medio y riesgo alto, tanto durante 2025 como durante los primeros cinco meses de 2026. Particularmente, durante 2025 se identificaron resultados con riesgo medio en diez de los doce meses analizados y resultados con riesgo alto en siete meses.
- Respecto a los análisis de control, se evidenció cumplimiento de la frecuencia y número mínimo de muestras de control; sin embargo, se identificaron de manera recurrente resultados clasificados con riesgo medio y alto durante 2025 y enero–mayo de 2026. En consecuencia, aunque la mayoría de las muestras fueron clasificadas sin riesgo, los resultados desfavorables requieren seguimiento y análisis por parte del prestador.
- El río Piedras cuenta con un mapa de riesgo adoptado mediante la Resolución No. 61 de 2021; sin embargo, no se evidenciaron los resultados de los análisis semestrales de los parámetros adicionales establecidos en dicho instrumento, por lo que no fue posible verificar su cumplimiento. Adicionalmente, las demás fuentes de abastecimiento no cuentan, según lo informado por la empresa, con mapas de riesgo, situación que deberá ser verificada con las autoridades competentes y objeto del seguimiento correspondiente por parte de la SSPD.
- ESSMAR E.S.P. informó en la visita que, el último lavado de los tanques se realizó a mediados del año 2024, situación contraria a lo establecido en el artículo 98 de la Resolución 330 de 2017.
- En el predio donde se ubica la Estación de Bombeo de Agua Potable (EBAP) Gaira se evidenció la existencia de una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). De acuerdo con la información suministrada por ESSMAR E.S.P., esta infraestructura fue construida durante los años 2021 y 2022 con el propósito de tratar el agua proveniente

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

de ocho pozos subterráneos. Sin embargo, la empresa manifestó que la PTAP no ha sido recibida oficialmente, debido a que no ha superado las pruebas de tratabilidad requeridas, razón por la cual actualmente se encuentra fuera de operación

- La composición y antigüedad de las redes constituye un aspecto relevante para la prestación del servicio, particularmente por la presencia significativa de tuberías en asbesto cemento, material que, de acuerdo con la información reportada por la empresa, presenta tramos que habrían cumplido su vida útil.

#### 8.3.2. Servicio de Alcantarillado

- La cobertura de alcantarillado a mayo de 2026 es del 80%.
- El sistema de alcantarillado de Santa Marta corresponde exclusivamente a redes sanitarias y no cuenta con un sistema independiente de alcantarillado pluvial. Debido a la topografía predominantemente plana de la ciudad, está conformado por colectores principales y secundarios, complementados con estaciones elevadoras de bombeo (EBAR) en las zonas donde no es posible la evacuación por gravedad. En términos generales, cuenta con una infraestructura amplia que permite la recolección y conducción de las aguas residuales de los sistemas Norte y Sur; no obstante, persisten sectores con redes antiguas y algunas deficiencias operativas.
- Durante la visita de inspección se evidenció la ocurrencia de reboses de aguas residuales en la carrera 1A No. 27–46, situación que evidencia una afectación en la operación del sistema de alcantarillado sanitario en dicho sector.
- Adicionalmente al punto de vertimiento correspondiente al emisario submarino, el diagnóstico del PSMV identifica 13 puntos adicionales de vertimiento no legalizados, respecto de los cuales se requiere realizar el seguimiento correspondiente y definir, en el marco del PSMV, las acciones necesarias para su control y eliminación.
- De conformidad con las Resoluciones MVCT 154 de 2014 y 527 de 2018, se verificó en el SUI el reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), encontrándose que para la vigencia 2026, el prestador reportó dicho plan para los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### 8.4. Aspectos Comerciales

- ESSMAR E.S.P. cuenta con una infraestructura comercial formal para la atención de sus usuarios, mediante el Centro de Atención Norte – CAN, ubicado en Santa Marta, así como canales telefónicos, correo electrónico, WhatsApp y portal de autogestión. Durante la visita se verificaron condiciones de accesibilidad, sistema digital de asignación y priorización de turnos, personal de orientación, sala de espera, cubículos de atención y medios alternativos para efectuar pagos. En consecuencia, respecto de la existencia y disponibilidad de una oficina para la atención de peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, se evidenció cumplimiento material de lo previsto en el

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

- El prestador cuenta desde agosto de 2025 con el sistema de información ARQ Business Suite, mediante el cual se integran procesos comerciales asociados con atención al usuario, catastro, facturación, medición, recaudo, cartera y gestión documental, además de su articulación con otros procesos internos. La migración desde EGA Stream Technologies representa una modificación relevante en la gestión de la información comercial. No obstante, dentro de los soportes revisados no se acreditaron integralmente aspectos relacionados con los esquemas de respaldo, recuperación, continuidad, controles de acceso y cierre de la migración de la información histórica, por lo cual estos elementos requieren seguimiento documental.
- En relación con el Contrato de Condiciones Uniformes, ESSMAR E.S.P. dispone de un CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, publicado en su página web y disponible en medio físico a solicitud de los usuarios. Sin embargo, el documento vigente no refleja integralmente las condiciones comerciales actuales, particularmente en lo relacionado con la dirección y canales dispuestos para la presentación y atención de PQR. La cláusula 22 conserva una dirección y números telefónicos diferentes a los verificados durante la visita en el Centro de Atención Norte. El prestador informó que adelanta la elaboración de una nueva versión del CCU; no obstante, a la fecha de la evaluación esta no había sido adoptada e implementada.
- La base comercial de ESSMAR E.S.P. presenta crecimiento durante el periodo analizado. Para acueducto, el número de suscriptores pasó de 124.586 en enero de 2024 a 129.933 en mayo de 2026, mientras que para alcantarillado pasó de 117.445 a 123.505 suscriptores. A mayo de 2026 se mantiene una diferencia de 6.428 suscriptores entre ambos servicios, de los cuales aproximadamente el 93% corresponde al segmento residencial y la mayor concentración se encuentra en el estrato 1.
- La micromedición constituye una de las principales debilidades comerciales identificadas. Aunque la cobertura nominal aumentó de 71,21% en enero de 2024 a 73,19% en mayo de 2026, se mantiene por debajo del 95%. Para mayo de 2026 se registraron 95.094 suscriptores con medidor sobre una base de 129.933 usuarios, manteniéndose 34.839 suscriptores sin equipo de medida y una brecha aproximada de 28.343 usuarios respecto del nivel del 95 %.
- La gestión de los medidores presenta irregularidades con la ausencia de capacidad vigente para efectuar verificaciones metrológicas. Durante el periodo evaluado, ESSMAR E.S.P. no acreditó la disponibilidad de un mecanismo operativo, vigente y trazable que permitiera efectuar la verificación metrológica de los medidores retirados cuando resultara procedente. El banco de pruebas institucional no se encontraba operativo para tal fin y no se evidenció un mecanismo externo vigente que garantizara dicha actividad.
- En la revisión de 20 expedientes de instalación o reposición también se evidenciaron deficiencias en la comunicación previa y reprogramación de las actuaciones y, para las 15 reposiciones efectivamente realizadas, no se encontró resultado de laboratorio correspondiente al medidor retirado. Lo anterior evidencia que la existencia del

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

procedimiento FA-P03 no se traduce todavía en un esquema integral y plenamente trazable para la revisión y reposición de los equipos de medida.

- En materia de facturación, ESSMAR E.S.P. dispone de una estructura operativa soportada en ARQ Business Suite y organizada mediante 15 ciclos mensuales. No obstante, el documento presentado como soporte del proceso corresponde principalmente a un manual de usuario del aplicativo y no se acreditó un procedimiento institucional de facturación formalmente adoptado y actualizado que consolide responsabilidades, controles y registros asociados con la operación actualmente ejecutada. De igual forma, el procedimiento de aplicación de pagos aportado data de 2021 y no refleja integralmente el esquema actualmente operado con ARQ Business Suite, los canales vigentes ni los controles de conciliación descritos durante la visita.
- Las facturas revisadas contienen la mayoría de los requisitos mínimos previstos en la cláusula 17 del CCU. No obstante, respecto del requisito 12 se evidenció que, aunque se presenta el histórico del volumen consumido, no se incorpora la comparación del valor en pesos facturado por consumo frente a los seis periodos inmediatamente anteriores. En consecuencia, el prestador cumple parcialmente con el contenido mínimo de la factura por la condición identificada exclusivamente respecto del requisito 12.
- Los resultados de facturación y recaudo evidencian una disminución del indicador de recaudo durante el periodo reciente y diferencias relevantes entre segmentos de usuarios. Para acueducto, el índice de recaudo pasó de 74,12% en 2025 a 71,18% entre enero y mayo de 2026, mientras que para alcantarillado pasó de 73,99% a 70,88%. Los menores niveles se concentran principalmente en los primeros estratos residenciales, mientras que los usos no residenciales presentan comportamientos superiores. Esta situación debe analizarse conjuntamente con la evolución de la cartera y con la efectividad de las acciones de recuperación implementadas por el prestador.
- La cartera aumentó de aproximadamente \$117.732 millones en 2025 a \$131.716 millones en el corte de 2026, equivalente a un crecimiento del 11,88%. Para este último corte, la cartera vencida representa aproximadamente el 97,10% del saldo total, mientras que las obligaciones superiores a 360 días ascienden aproximadamente a \$97.336 millones, equivalentes al 73,90% de la cartera consolidada. Aunque el prestador cuenta con un Manual de Recaudo y Cartera y acreditó diferentes acciones persuasivas, operativas, prejurídicas y de cobro coactivo, el comportamiento observado no permite evidenciar una disminución del saldo acumulado.
- En materia de subsidios y contribuciones, la muestra de facturas revisada evidenció la aplicación conforme de los factores establecidos en los actos administrativos distritales analizados. Particularmente, se verificaron facturas correspondientes a la aplicación del Acuerdo 002 de 2022 y del Acuerdo 019 de 2025, sin identificarse desviaciones en los porcentajes aplicados a los estratos y usos incluidos en la muestra.

- ESSMAR E.S.P. dispone de herramientas para la radicación, direccionamiento, control de términos y trazabilidad de las PQR mediante ARQ Business Suite. En los expedientes individualmente revisados no se evidenció extemporaneidad en la emisión de la respuesta inicial. No obstante, se identificaron dos inconsistencias en la identificación de pólizas o radicados que afectan la confiabilidad documental de los expedientes. Las estadísticas aportadas muestran, además, que los trámites relacionados con medición del consumo, desviaciones significativas y cobros por promedio concentraron conjuntamente el 43,8% de las PQR de 2025 y el 56,0% durante el primer semestre de 2026. Aunque ESSMAR E.S.P. informó acciones dirigidas a estas causales, no dispone de indicadores que permitan atribuir individualmente a dichas medidas una reducción de la recurrencia observada.
- La comparación entre la información comercial suministrada por ESSMAR E.S.P. y la certificada en el SUI evidenció diferencias materiales en determinados periodos de suscriptores y micromedición que no fueron conciliadas documentalmente durante la evaluación. En consecuencia, se requiere fortalecer la homologación de universos, periodos de corte, variables y reglas de agregación entre el sistema comercial y el SUI.

#### 8.5. Aspectos Tarifarios

- El prestador cumple de manera general con el régimen tarifario vigente, aplicando la metodología definida por la CRA y realizando las actualizaciones tarifarias conforme a los lineamientos regulatorios.
- Las variaciones en tarifas (IPC, costos operativos, tasas ambientales) se encuentran debidamente justificadas, lo que refleja una adecuada gestión técnica del modelo tarifario.
- Existe coherencia entre los costos de referencia, las tarifas aplicadas y la información reportada en SUI, lo que evidencia integridad en la gestión tarifaria. La existencia de soportes documentales (actos empresariales) permite garantizar trazabilidad en las decisiones tarifarias.
- En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1<sup>5</sup> de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario, y de manera periódica en los años subsiguientes. Así mismo, les corresponde informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes de cálculo deben quedar a disposición de esta Superintendencia.
- ESSMAR E.S.P., mediante información entregada en la visita, presentó a esta Superintendencia el saldo por provisión de inversiones a corte del año tarifario 6 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

<sup>5</sup> Resolución CRA 688 de 2014, art. 109, modificado por las Resoluciones CRA 735 de 2015 y CRA 938 de 2020. A su vez, el artículo 2.1.2.1.10.1 fue modificado por las Resoluciones CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

- El prestador mediante oficios con radicados SSPD 20255292949882 y 20255292958142 del 23 de julio de 2025 informó los ajustes realizados al Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), el cual modificó y aprobó mediante Resolución 0310 del 29 de mayo de 2025. Como resultado de dicha modificación, se redistribuyeron las inversiones entre los diferentes años tarifarios y componentes de infraestructura tanto para acueducto como para alcantarillado, incorporando proyectos asociados con la captación, aducción, distribución, plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, redes matrices, colectores, interceptores y demás activos requeridos para la prestación de los servicios.
- Del comparativo entre el POIR modificado y la ejecución reportada para los años tarifarios 3, 4 y 5 se evidencia que las inversiones ejecutadas igualan o superan las inversiones programadas. En acueducto los porcentajes de ejecución corresponden al 106,59%, 100,65% y 101,09%, respectivamente; mientras que en alcantarillado alcanzan el 113,29%, 100,00% y 104,02%. Para el año tarifario 6, el prestador manifestó que la ejecución se encuentra en desarrollo, sin embargo, la información debió ser precisa en relación a soportes de inversiones a corte del sexto (6) año tarifario, teniendo en cuenta que terminó el 30 de junio de 2026.

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

## **9. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN**

### **9.1. Responsable General**

Diana Marcela Perdomo Beltrán – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

### **9.2. Equipo de Evaluación**

Proyectó: Huber Andrés Figueroa Galvis – Profesional Especializado GGP DTGAA

Lina Lucia Sánchez Mariño – Profesional Especializada GGP DTGAA

Diego Mauricio Barón Rincón – Profesional Especializado GGP DTGAA

Diana Guayán Cárdenas – Profesional Especializada GGP DTGAA

Revisó: Lina María Rodríguez Pinilla – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

## **10. ANEXOS**

No aplica

**ACTA**  
**SOCIALIZACIÓN INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA A LA EMPRESA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. – ESSMAR E.S.P.**

|                |                                     |                        |
|----------------|-------------------------------------|------------------------|
| Acta No. 62    | Fecha: Bogotá, 25 de agosto de 2026 |                        |
| Lugar: Virtual | Hora inicio: 10:00 a.m.             | Hora final: 01:00 p.m. |

**ASISTENTES:**

| NOMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                  | CARGO / DEPENDENCIA | FIRMA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| Suscritos en el “CONTROL DE ASISTENCIA” GD-F-063 V.3 – Mesa de socialización de informe integral de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por parte de EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA E.S.P. – ESSMAR E.S.P. |                     |       |

**ORDEN DEL DIA:**

Socialización de los resultados – Evaluación Integral del prestador:

- 1°. Aspectos administrativos y financieros
- 2°. Aspectos técnicos.
- 3°. Aspectos comerciales.

**DESARROLLO:**

**1. Administrativos y Financiero**

En el componente administrativo y financiero, durante la mesa de trabajo se realizó la lectura de los hallazgos relacionados con las certificaciones de competencias laborales del personal operativo, la supervisión y control de contratos, la publicación de información contractual y las diferencias identificadas entre la información financiera reportada mediante XBRL y los estados financieros firmados, así como los aspectos asociados con la depuración de cartera y de propiedad, planta y equipo.

Frente a estos aspectos, los representantes de ESSMAR manifestaron las acciones adelantadas y presentaron explicaciones relacionadas con la recopilación de certificaciones laborales, los planes de mejoramiento derivados de actuaciones de control, los procesos internos de contratación y publicación de información, las diferencias en la información financiera reportada, y las actividades de depuración y actualización de cartera y activos.

En particular, respecto de la información financiera, ESSMAR explicó que las diferencias identificadas se relacionan con la metodología utilizada para la desagregación de los servicios vigilados y no vigilados y con la salida del servicio de alumbrado público en abril de 2025.

Asimismo, informó sobre las actividades desarrolladas para la depuración de cartera y activos, incluyendo la actualización de información de usuarios y predios, las validaciones en campo y los procesos adelantados ante el Comité de Sostenibilidad Contable. Como resultado de la mesa de trabajo, se determinó que la documentación y los soportes adicionales presentados por ESSMAR serían objeto de revisión por parte de los profesionales de la Superintendencia, con el fin de establecer, con base en la información aportada, se procederá a dar apertura a al plan de acción de los hallazgos realizados. Igualmente, se solicitó la remisión de evidencias

de las actas del Comité de Sostenibilidad Contable y de los soportes relacionados con los procesos de depuración de cartera y propiedad, planta y equipo, no solo los procesos o reuniones sino acciones contundentes que reflejen la actividad realizada.

## **2. Aspectos y Técnico – Operativos**

Durante la reunión se revisaron los hallazgos relacionados con la operación y el cumplimiento de las condiciones técnico-operativas del sistema de acueducto.

Macromedición: Frente a la macromedición, se aclaró que las plantas Mamatoco y El Roble cuentan con medición independiente en sus entradas y salidas, cuyos soportes técnicos y fotográficos serán remitidos para efectos de ajustar el informe. Respecto de la PTAP Nuevo Milenio, se informó que se encuentra en proceso la instalación de un medidor de 2 pulgadas, con el fin de atender la ausencia de macromedición en la entrada de la planta.

En cuanto a los pozos profundos, se informó que, de los 49 existentes, 11 cuentan actualmente con sistemas de medición de caudal y que se adelanta la adquisición de equipos para los restantes. Asimismo, se indicó que la red de distribución cuenta con 16 sectores hidráulicos con medición, cuya información técnica será remitida como soporte.

Una vez revisada la información remitida por la empresa, se ajusta el hallazgo, el cual queda redactado de la siguiente manera:

*“No cuenta con macromedición en la entrada de la PTAP Nuevo Milenio. Únicamente 11 pozos profundos cuentan con sistemas de medición de caudal. No hay medición en todos los tanques de almacenamiento.”*

Permisos de vertimientos de lodos generados en las PTAP: En relación con los permisos de vertimiento de los lodos generados en las plantas de tratamiento, la empresa reconoció que actualmente no cuenta con los permisos correspondientes y señaló que se encuentra adelantando actividades relacionadas con la caracterización de los lodos, el balance de masas y el diseño de la infraestructura requerida, como insumos para la posterior gestión de los permisos respectivos.

Al respecto, se recibió la información remitida por la empresa; no obstante, esta no desvirtúa las condiciones evidenciadas ni modifica el hallazgo.

Continuidad y Presiones: Respecto de la continuidad y las presiones en la red de distribución, la empresa señaló que persisten deficiencias en varios sectores, asociadas a las condiciones que dieron lugar a la intervención. Asimismo, indicó que su solución definitiva depende de la ejecución de obras de infraestructura contempladas en el plan de salvamento presentado por el Distrito de Santa Marta, con horizonte al año 2030.

Al respecto, se recibió la información remitida por la empresa; no obstante, esta no desvirtúa las condiciones evidenciadas ni modifica el hallazgo.

Mantenimiento de los tanques de almacenamiento: Frente al mantenimiento de los tanques de almacenamiento, se informó que se encuentra en proceso la contratación para realizar el lavado de la totalidad de los tanques, con el objetivo de completar el 100 % de los mantenimientos antes del 31 de diciembre.

Al respecto, se recibió la información remitida por la empresa; no obstante, esta no acredita la ejecución de los mantenimientos pendientes ni modifica el hallazgo.

### 3. Aspectos Comerciales

Durante la mesa de trabajo se revisaron los hallazgos comerciales Nos. 5 a 10 consignados en el Informe de Vigilancia Detallada, relacionados con la cobertura de micromedición, la disponibilidad de mecanismos para la verificación metrológica de medidores, el procedimiento de cambio y reposición de equipos de medida, el contenido mínimo de la factura, el indicador DACAL y la calidad y consistencia de la información comercial reportada al SUI. ESSMAR E.S.P. expuso las observaciones remitidas frente a cada hallazgo y las acciones adelantadas o previstas para su atención.

**Cobertura de micromedición:** ESSMAR E.S.P. indicó que ha adelantado acciones de instalación y reposición de medidores, entre ellas el convenio con BAILAN, en cuyo marco informó la instalación o reposición de 11.651 equipos, y el contrato 047 de diciembre de 2025, mediante el cual señaló la instalación de 2.214 equipos adicionales a junio de 2026. Asimismo, destacó que el indicador nominal pasó de 71,21 % en enero de 2024 a 73,19 % en mayo de 2026. La SSPD reconoció las acciones de mejora; no obstante, mantuvo el hallazgo, toda vez que, al corte evaluado, la cobertura continuaba por debajo del 95 %.

**Verificación metrológica de medidores:** El prestador manifestó que la regulación no exige disponer de laboratorio propio, sino garantizar la verificación o control metrológico mediante mecanismos técnicamente idóneos. Presentó una hoja de ruta orientada a contratar servicios de un tercero acreditado, reactivar y adecuar el banco de pruebas institucional e implementar un sistema de gestión conforme con ISO/IEC 17025. Frente a lo expuesto, se acordó ajustar la redacción del hallazgo para que la condición observada se concentre en que, durante el periodo evaluado, no se acreditó un mecanismo operativo vigente que permitiera realizar la verificación metrológica cuando resultara procedente, y no en la sola ausencia de un laboratorio propio o de un contrato específico. El estado de incumplimiento se mantiene.

**Cambio y reposición de medidores:** ESSMAR E.S.P. señaló que el tratamiento de los equipos retirados depende de la causal de cambio y que existen situaciones, como la destrucción total del medidor o determinados cambios por desarrollo tecnológico, en las cuales el análisis de laboratorio puede no resultar aplicable. También expuso consideraciones sobre la comunicación y eventual reprogramación de las visitas. La SSPD mantiene el hallazgo, debido a que los expedientes revisados no permitieron identificar de manera suficiente la causal técnica aplicable a cada intervención ni acreditar, en los casos observados, la trazabilidad documental necesaria para justificar las excepciones invocadas y el cumplimiento del procedimiento correspondiente.

**Contenido mínimo de la factura:** Respecto del requisito No. 12, ESSMAR E.S.P. reconoció que el formato utilizado durante el periodo evaluado presentaba el histórico de consumos en volumen, pero no la comparación en valores monetarios de los seis periodos anteriores, e informó que posteriormente ajustó el formato de facturación para incorporar dicha información. En consecuencia, la observación se mantiene para el marco temporal evaluado. Frente al requisito No. 15, relacionado con los valores unitarios y totales por concepto de tasas ambientales, el prestador aportó evidencia de su inclusión en las facturas; revisada la muestra, la SSPD aceptó la observación del prestador y acordó retirar este componente del hallazgo. Por tanto, el hallazgo se ajusta, manteniéndose la calificación de cumplimiento parcial por el requisito No. 12.

**Indicador DACAL:** ESSMAR E.S.P. expuso que el cierre de la brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado estuvo condicionado por factores estructurales y por el periodo de intervención de la empresa, y destacó avances en la ejecución del POIR de alcantarillado y gestiones para ampliar la cobertura y formalizar nuevas conexiones. La SSPD indicó que dichas actuaciones constituyen elementos de contexto y podrán ser consideradas en el

seguimiento posterior; sin embargo, no controvierten el resultado del indicador ni la diferencia evidenciada al corte de la evaluación, por lo cual el hallazgo se mantiene.

**Calidad y consistencia de la información reportada al SUI:** El prestador manifestó que los reportes operativos del sistema comercial abarcan un universo de información más amplio que el requerido por los formatos SUI y que las comparaciones deben homologarse por periodo, fecha de corte, variables, criterios de inclusión y exclusión y estructura del formato regulatorio. En particular, señaló diferencias metodológicas en PQR, facturación, recaudo y micromedición, así como efectos asociados con la migración del sistema comercial. La SSPD indicó que persisten diferencias entre la información suministrada por la empresa y la certificada en el SUI, por lo que se requiere depurar y conciliar los universos de información.

**COMPROMISOS / ACUERDOS:**

| No. | COMPROMISO / ACUERDO                                                                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE   | FECHA DE CUMPLIMIENTO                          | FIRMA DEL RESPONSABLE |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|-----------------------|
| 1   | Se revisará la información aportada por ESSMAR E.S.P. respecto de los hallazgos realizados durante la acción de vigilancia e inspección.                                                                                                                | DTGAA         | N/A                                            | N/A                   |
| 2   | Incorporar en el informe los ajustes acordados para los hallazgos comerciales relacionados con verificación metrológica y contenido mínimo de la factura, conforme con lo discutido en la mesa.                                                         | DTGAA         | Previo a la publicación del informe definitivo | N/A                   |
| 3   | Depurar y conciliar la información comercial reportada al SUI frente al sistema interno, documentando los criterios de corte, universo, variables y homologación aplicados, especialmente para suscriptores, micromedición, facturación, recaudo y PQR. | ESSMAR E.S.P. | Seguimiento posterior                          | N/A                   |

**PRÓXIMA REUNIÓN: NO APLICA.**

**Anexos: Evidencia Fotográfica**

