INFORME DEFINITIVO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PUBLICA

Seguimiento primer cuatrimestre 2025

Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.

PERIODO ENERO – ABRIL 2025

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO - Asesor de Control Interno ESSMAR
ANDREA CAROLINA MARTINEZ AVENDAÑO – P.U. Control Interno ESSMAR

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

INFORME PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PUBLICA - I CUATRIMESTRE 2025

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto Reglamentario 124 del 26 de enero de 2016 en su Artículo 2.1.4.6, y la Ley 2195 de 2022, que refuerzan la obligación de implementar y hacer seguimiento a los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público, se presenta el presente informe definitivo de seguimiento, correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2025, en el marco de las competencias asignadas a la Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P.

Este informe consolida los resultados finales del proceso de seguimiento efectuado, incorporando el análisis de las observaciones y hallazgos inicialmente reportados en el informe preliminar, así como la evaluación de los argumentos y evidencias presentadas por el proceso auditado.

Con base en dicha evaluación, se establecen las conclusiones definitivas sobre el estado de cumplimiento de las acciones de mejora, correctivas o preventivas implementadas, en pro del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la mejora continua de los procesos institucionales y el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de transparencia y lucha contra la corrupción.

OBJETIVOS

- ✓ Verificar la formulación y publicación del Programas de Transparencia y Ética Publica de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Programas de Transparencia y Ética Pública de la Empresa de Servicios Públicos ESSMAR E.S.P.

AVANCES

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en el Programas de Transparencia y Ética Publica vigencia 2025, en el primer cuatrimestre, con corte a 30 de abril de 2025.

RELACIÓN DE ACTIVIDADES

La Oficina de Control Interno, adelantó las siguientes actividades para el cumplimiento de los objetivos del presente seguimiento:

- ✓ Se solicitó a las dependencias responsables de las actividades contenidas en los diferentes componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública, las evidencias y soportes para el seguimiento de los avances de las actividades reportadas para el primer cuatrimestre de la vigencia 2025.
- ✓ Se verificó en la página web Institucional, la publicación de los planes, informes, seguimientos y demás, que dan cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente, en los tiempos establecidos.
- ✓ Se realizaron recomendaciones una vez analizadas las evidencias enviadas como avances en los diferentes componentes del programa de transparencia y ética pública.

COMPONENTES DENTRO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PUBLICA.

La oficina de control interno en el cumplimiento de sus funciones, además del cumplimiento del programa anual de auditorías 2025, especialmente en la realización del seguimiento y evaluación a la ejecución del programa de transparencia y ética pública evaluó cada uno de los componentes en los que se divide, detallado a continuación:

1. Gestión integral de riesgos de corrupción y soborno
2. Redes institucionales para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad
3. Legalidad e integridad – Conflicto de interés
4. Datos Abiertos
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública
6. Participación ciudadana y rendición de cuantas
7. Racionalización de tramites.

1. Componente de mitigación de riesgos de corrupción

Para la mitigación de los riesgos de corrupción la ESSMAR E.S.P la entidad cuenta con el mapa/matriz de riesgo de corrupción institucional, la cual determina los riesgos latentes de manera objetiva en materia de corrupción en esta entidad, como también los controles que se ejecutan o deberían ejecutarse para evitar la materialización y/o mitigación de los mismo, en la cual se pueden evidenciar 39 riesgos de 19 dependencias, discriminado en la siguiente tabla:

Tabla 1. Riesgo matriz de riesgo de corrupción por dependencia

Dependencia	No. Riesgo	Dependencia	No. Riesgo
Subgerencia de Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	4	Gestión Documental	1
Subgerencia de Proyectos y Sostenibilidad	2	Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria	2
Control Interno	2	Comunicación Estratégica	2
Oficina asesora jurídica y contratación	2	Aseo y aprovechamiento	3
Capital Humano	4	Actividades complementarias	1
Gestión Administrativa y Financiera	4	Alumbrado Público	3
Almacén	1	Acueducto	2
Secretaria general	1	Alcantarillado	1
Tics	2	Laboratorio	1
Grupo Disciplinario	1		

Fuente: Elaboración propia con base matriz de riesgo de corrupción.

Dentro de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al informe suministrado por cada área, en relación con los entregables correspondientes a las acciones de control de los procesos y/o actividades para la prevención de la materialización de riesgos por corrupción, se evidenció el

cumplimiento por parte de cada dependencia según lo detallado a continuación. Así mismo, aquellos riesgos que no se mencionan en este informe se consideran controlados de manera efectiva, ya que no se han materializado ni presentan observaciones algunas.

Tabla 2. Observaciones seguimiento controles riesgo de corrupción por dependencia

SUBGERENCIA DE GESTION COMERCIAL Y SERVICIO AL CIUDADANO				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	ENTREGABLE	OBSERVACION SEGUIMIENTO
R1	Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo a fin de generar favorecimiento a usuarios y/o suscriptores.	Preventivos: Seguimiento de la cartera, Seguimiento de las suspensiones generadas, Gestión de cobros de cartera de mayor edad. Correctivos: Iniciar las acciones debidas en el procedimiento disciplinario laboral, reportar la materialización del acto de corrupción a la oficina de planeación y reportar al grupo de gestión disciplinaria.	Informe de gestión operativo. (Suspensiones, cartera, recaudo). Actas de descargo y/o resolución de sanción.	Se evidencia la ejecución de los controles en cuanto a informes de gestión operativa. Así mismo se recomienda: **actualizar los controles y/o entregables ya que no se evidencian los informes de supervisión diaria.**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Observaciones seguimiento controles riesgo de corrupción por dependencia

SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y SOSTENIBILIDAD				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	ENTREGABLE	OBSERVACION SEGUIMIENTO
R5	Posibilidad de otorgar y/o agilizar solicitud de disponibilidades que no cumplen con los parámetros técnicos y legales a cambio de dadivas para favorecer a terceros.	Trazabilidad de las solicitudes de disponibilidad. Autorización de disponibilidades superiores a 5 unidades por medio de comité. Definir las variables para el otorgamiento de las disponibilidades.	Matriz de trazabilidad. Actas de aprobación de disponibilidades. (Muestra aleatoria) Cumplimiento de las políticas definidas en el manual.	No se realizaron aprobación de disponibilidades en el cuatrimestre debido a la reestructuración del proceso.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Observaciones seguimiento controles riesgo de corrupción por dependencia

OFICINA ASESORA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	ENTREGABLE	OBSERVACION SEGUIMIENTO
R9	Posibilidad de contratar bienes o servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de un tercero.	Socialización de los parámetros definidos en el manual de contratación. Seguimiento y control a los parámetros definidos en el proceso de contratación de la entidad. Se realiza comité de contratación para el correcto proceso.	Manual de contratación actualizado. Actas de socialización. Actas del comité asesor de contratación. Seguimiento al SECOP. Actas de confidencialidad y conflicto de intereses firmados.	Se evidencia la ejecución de los controles. Sin embargo, el acta de comité asesor de contratación del día 24 de febrero no cuenta con todas las firmas de los asistentes, así mismo las del día 21 de marzo, 27 de marzo, 3 de abril, 8 de abril, 10 de abril, 23 de abril, 25 de abril y 30 de abril, así mismo no se evidenciaron actas de

		Declaración de no existencia de conflicto de intereses y confidencialidad.		confidencialidad, lo que puede sugerir la posibilidad de contratar bienes y servicios que disienten de los lineamientos definidos en el manual de contratación, en beneficio propio o de terceros.
R10	Posibilidad de omitir el debido proceso en las actuaciones de defensa jurídica de la entidad con el fin de favorecer intereses particulares o de terceros en detrimento de la empresa.	Trazabilidad de las actuaciones jurídicas de la entidad. Soportes del proceso que evidencien la ejecución del debido proceso en las actuaciones, carpeta o historial de actuaciones. Seguimiento de los procesos judiciales por medio del comité de conciliación.	Informe del estado de las actuaciones jurídicas. Expediente de procesos. (Muestra aleatoria) Actas del comité de conciliación (Procesos judiciales)	Se evidencia la ejecución de los controles, sin embargo, no evidencia informe del estado de las actuaciones jurídicas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Observaciones seguimiento controles riesgo de corrupción por dependencia

CAPITAL HUMANO				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**CONTROL**	**ENTREGABLE**	**OBSERVACION SEGUIMIENTO**
R11	Posibilidad de contratar personal en la entidad omitiendo las políticas definidas para la vinculación, a cambio de dadivas o en beneficio de un tercero.	Verificar los documentos de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma y reglamentos internos. (Manual de funciones, ley general). Contar un procedimiento de ingreso de personal. Definir los lineamientos y/o reglas de negocio para los procesos de contratación de personal.	Herramienta de control y verificación de requisitos contractuales de los funcionarios vinculados durante el periodo de evaluación.	La herramienta de control y verificación de requisitos contractuales no está codificada dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG), lo que sugiere que no se está utilizando un formato oficial de la empresa. Esta situación, junto con el diligenciamiento incompleto de algunos documentos, puede afectar la eficacia del proceso de verificación, incrementando el riesgo de omisiones en la revisión de requisitos mínimos de contratación y la falta de controles adecuados en el proceso de selección de personal.
R12	Posibilidad de manipular la información para el otorgamiento de beneficios salariales o prestacionales (prima técnica, antigüedad, vacaciones, etc.) afectando los intereses de la entidad en beneficio propio o de terceros.	Revisar soportes de Prenomina. Verificar nómina y sus respectivos soportes.	Instrumento de Control de nóminas (Nomina). Soportes de novedades de nómina. Muestra aleatoria de las novedades de nómina reportadas en el periodo con su respectivo soporte. Para el pago de horas extras las áreas deben presentar un informe de las actividades a realizar y registro fotográfico.	No se evidencia detalle, informe y/o registro fotográfico de las novedades presentadas más exactamente en el pago de horas extras, lo que sugiere una presunta debilidad o falta de control en el proceso de nómina. Esta situación podría derivar en la manipulación de la información sobre beneficios salariales o prestaciones, afectando los intereses de la entidad en favor propio o de terceros.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Observaciones seguimiento controles riesgo de corrupción por dependencia

SUBGERENCIA DE OTROS SERVICOS				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	OBSERVACION SEGUIMIENTO	AREA
R28	Posibilidad de omitir controles derivados del contrato de concesión a fin de obtener dadivas o para beneficiar a un tercero.	Supervisión de la recolección y transporte de los residuos ordinarios Supervisión de residuos de barrido y limpieza de áreas públicas. Supervisión de limpieza de playas. Supervisión de la operación del relleno Sanitario. Supervisión de la facturación. Supervisión de los subsidios y contribuciones de usuarios. Supervisión de la poda y el corte de césped. Supervisión de la flota de vehículos y equipos. Supervisión de la seguridad y salud en el trabajo de los empleados de la concesión.	Se evidencia la ejecución de los controles, sin embargo, a lo que respecta LIMPIEZA de CANALES FLUVIALES se evidencia informe de actividades de la entidad prestadora del servicio y no de la supervisión y/o supervisor de la ESSMAR E.S.P	**ASEO**
R29	Posibilidad de malversar los recursos de la unidad de servicios a fin de generar beneficio propio o a terceros.	Trazabilidad en las ventas del portafolio de servicios. Seguimiento a las rutas vía GPS. Supervisión de la operación de la escombrera.	Pese a que se evidencia ejecución de controles por medio de los formatos AC-F04 Cuadro de servicios y AC-F03 Cuadro control de venta de portafolio de servicio, no se evidencia informe de supervisión del cuatrimestre en curso. así mismo se recomienda actualizar y o robustecer los controles y entregables.	**ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Observaciones seguimiento controles riesgo de corrupción por dependencia

SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	OBSERVACION SEGUIMIENTO	AREA
R34	Posibilidad de hacer uso indebido de los recursos y/o materiales de la empresa destinados a la ejecución de actividades de diseño, construcción, operación y mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o el de un tercero.	Seguimiento a las órdenes de trabajo. Control de responsables de los equipos y herramientas.	Se evidencia la ejecución de los controles, sin embargo, no se evidenció el check list de equipos y herramientas, teniente al control de responsables de los equipos y herramientas.	ALCANTARILLADO

Fuente: elaboración propia

En términos generales, se puede inferir que las diferentes dependencias de la entidad están comprometidas con el cumplimiento de los controles orientados a prevenir y mitigar los **riesgos de** corrupción.

Sin embargo, se evidenció la necesidad de actualizar la matriz de riesgos de corrupción, en razón a los siguientes aspectos:

- Excluir los riesgos asociados a la Dirección de Alumbrado Público, teniendo en cuenta que la prestación de los servicios de alumbrado público ya no es prestada por la entidad.
- Incluir riesgos de corrupción no contemplados actualmente en la matriz, tales como los asociados a conflictos de interés, que pueden materializarse en situaciones que afecten la transparencia y la imparcialidad en la toma de decisiones.
- Actualizar términos en los riesgos asociados a la oficina de control interno.

Asimismo, se recomienda robustecer los controles y/o entregables asociados a los siguientes riesgos:

- R1: Posibilidad de omitir la gestión del proceso de recaudo, con el fin de favorecer a determinados usuarios y/o suscriptores.
- R29: Posibilidad de malversar los recursos de la Unidad de Servicios, con el propósito de obtener beneficios personales o para terceros.

2. Componente de Redes institucionales para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad

Con el objetivo de fortalecer la prevención de actos de corrupción, así como promover la transparencia y la legalidad, la entidad ha establecido mecanismos internos de control orientados a consolidar la confianza de la ciudadanía y los públicos de interés. En la tabla 8 se presentan las líneas definidas

para este propósito, junto con la verificación de su funcionamiento y las observaciones resultantes de dicha verificación.

Tabla 8. Mecanismos de Prevención, Verificación y Observaciones de Control Interno

MOTIVO	MEDIO/LINEA		VERIFICACIÓN POR CONTROL INTERNO	OBSERVACIÓN
Denuncia actos de corrupción	Correo electrónico	reportesactosdecorrupcion@essmar.gov.co.	✓	Se recomienda realizar acciones de divulgación y comunicación institucional, con el fin de informar a los usuarios y a la ciudadanía en general sobre los mecanismos existentes para la prevención y control de los riesgos de corrupción.
Línea de atención al ciudadano	Teléfono fijo	+57 6054209676	✓	-
Atención presencia	Atención presencia	Centro de Atención Sede Norte-CAN (Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín en la ciudad de Santa Marta)	✓	-
Quejas, reclamos, sugerencia, denuncias	Correo electrónico	atencionalusuario@essmar.gov.co	✓	-
	Pagina web	https://www.essmar.gov.co/registroporqrs/	✓	
correspondencia externa, solicitudes, consultas y tramites en general	Correo electrónico	correspondencia@essmar.gov.co	✓	-
Notificaciones judiciales.	Correo electrónico	notificaciones.judiciales@essmar.gov.co	✓	-
Nota: ✓ Funcionando × No funciona				

Fuente: Elaboración propia

3. Componente de Legalidad e integridad – Conflicto de interés

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, la ESSMAR E.S.P., para la vigencia 2025, contempla el cumplimiento del componente de Legalidad e Integridad – Conflicto de Interés mediante la implementación de las siguientes políticas:

- Política de Gestión del Talento Humano, que incluye el Código de Integridad
- Política de Prevención del Daño Antijurídico

Si bien cada política tiene un área técnica responsable de su formulación y actualización (Dirección de Capital Humano y Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación, respectivamente), la Dirección de Capital Humano es la encargada de definir y ejecutar la metodología de divulgación, control y seguimiento de ambas políticas, con el fin de garantizar su adecuada implementación en el marco del fortalecimiento de la integridad institucional.

A continuación, se presenta la Tabla 9 con el estado actual de cumplimiento, observaciones y el nivel de gestión por parte de la Dirección de Capital Humano.

Tabla 9. Divulgación, control y seguimiento componente de legalidad, integridad y conflicto de interés

POLÍTICA	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN	CUMPLIMIENTO	DIVULGACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO POR CH
Código de Integridad de la ESSMAR E.S.P 2025	Capital Humano	Se encuentra vigente, publicada en el módulo de transparencia - 1. Informacion de la entidad.	No se evidencia cumplimiento de la política.	No se evidencia por parte de la oficina de capital humano la divulgación, control y seguimiento del código de Integridad Política Prevención del Daño Antijuridico ESSMAR E.S.P.
Política Prevención del Daño Antijuridico ESSMAR E.S.P.	Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación	Se encuentra vigente, publicada en el módulo de MIPG- Políticas en la página web institucional.	No se evidencia cumplimiento de la política	

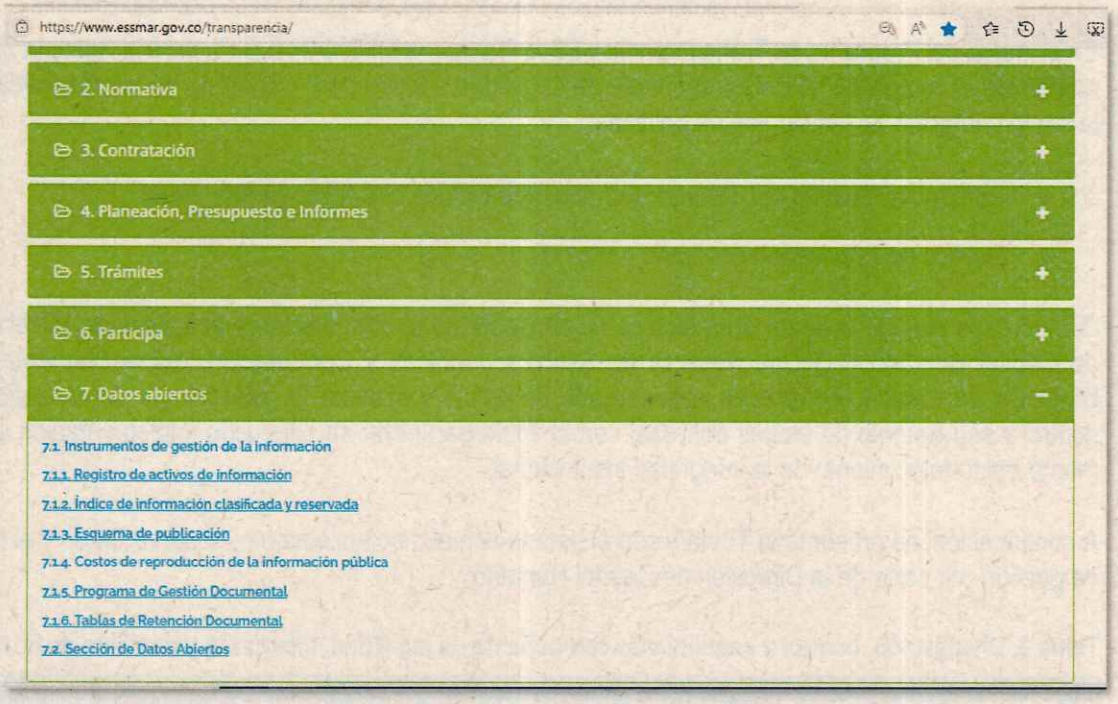
Fuente: Elaboración propia

4. Componente de Datos Abiertos

La ESSMAR E.S.P. cuenta con diversos canales institucionales diseñados para garantizar a la ciudadanía el acceso oportuno y transparente a la información relacionada con las actuaciones generales de la empresa. En cumplimiento con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la entidad pone a disposición del público la información de interés general a través de su portal web oficial, en la sección de transparencia, accesible mediante el enlace: https://essmar.gov.co/transparencia/.

En esta plataforma, la ESSMAR E.S.P. publica de manera clara y organizada todos los elementos de datos abiertos requeridos por la normatividad vigente, facilitando así el seguimiento, control social y participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. A continuación, se presenta una imagen que ejemplifica la estructura y el acceso a esta información, que incluye reportes, estadísticas, planes, políticas y otros documentos relevantes para la comunidad y los interesados.

Imagen 1. Ubicación de datos abiertos en página web.



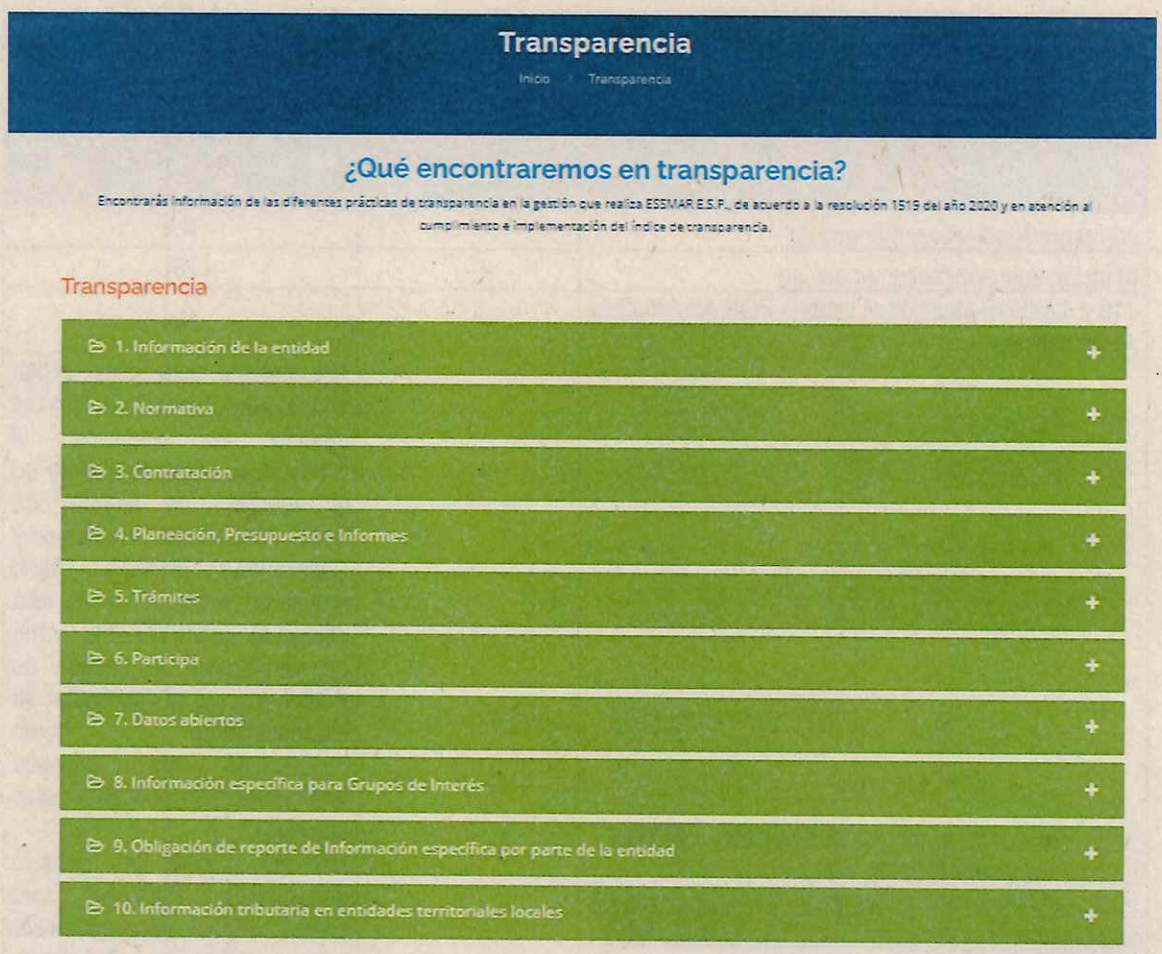
Fuente: tomada de la página web institucional

5. Componente de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica

A través la página https://essmar.gov.co/transparencia/ la ESSMAR E.S.P. dispone del canal institucional en el icono de transparencia para publicar la información que dan garantía a la ciudadanía de estar informado acerca de las actuaciones generales de la empresa.

La cual es revisada periódicamente por la oficina de control interno de la ESSMAR E.S.P, ya que es un componente contemplado en el programa anual de auditorías 2025, en el módulo de seguimientos verificando si está siendo actualizada, cumpliendo con ello. Se pudo evidenciar que la pagina se encuentra en gran avance con los estándares directrices según lo establecido en la Resolución MinTIC 1519 del 2020 la cual define los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos, aumentando el Índice de Transparencia y accesibilidad a la información Pública – ITA.

Imagen 2. Modulo Transparencia y Acceso a la Informacion Publica en pagina web



Fuente: tomada de la página web institucional

6. Componente de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Participación Ciudadana

Actualmente la Empresa de servicios públicos del Distrito de Santa Marta, cuenta con los siguientes canales de atención ciudadana los cuales la oficina de control interno pudo evidenciar su correcto funcionamiento:

Tabla 10. Verificación de canales de participación ciudadana.

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA	VERIFICACIÓN POR CONTROL INTERNO	
	FUNCIONAMIENTO	OBSERVACIÓN
correspondencia@essmar.gov.co	✓	NA
atencionalusuario@essmar.gov.co	✓	NA
116 y 4209676 atención al usuario PQR Acueducto y Alcantarillado	✓	NA
https://www.essmar.gov.co/registropqrs/ - Participa - Cuéntanos (Formulario de Google: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSefWh0AMgMbsst4KVjgw_MS5IBa3Zud57QU8IY9qsj_PyKlyw/viewform)	✓	Actualmente, esta funcionalidad se encuentra ubicada dentro del módulo de Atención al Ciudadano, específicamente en el apartado de registro de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Como resultado, la ciudadanía la está utilizando principalmente como un canal para la gestión de PQRS, lo cual podría limitar su reconocimiento como herramienta de consulta informativa o de acceso a datos abiertos. Además, existe un módulo denominado "Participa", que sería el espacio más adecuado para su ubicación. Asimismo, esta funcionalidad debería estar disponible en el menú de Nivel I, numeral 6, del módulo de Transparencia, conforme a la estructura de contenidos establecida en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, según lo dispuesto en el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020 sobre estándares de publicación y divulgación de información. Así mismo divulgar este medio de participación ciudadana.
Nota: ✓ Funcionando X No funciona		

Fuente: Elaboración propia

Rendición de Cuentas

Dentro de este componente la ESSMAR E.S.P. contempla que sus procesos de rendición de cuentas, que no están sujetos únicamente a audiencias públicas con las partes interesadas, sino, que se pueden llevar a cabo a través de espacios de encuentro con metodologías de diálogo con la ciudadanía, cumpliendo protocolos que garanticen la participación y salud de los convocados, por ello la ESSMAR E.S.P definió estrategias para informar permanentemente a la ciudadanía sobre las actuaciones que resulten de interés general; esas estrategias son:

Tabla 11. Verificación estrategias rendición de cuentas.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Número de actividades realizadas	Observación
Espacios de Diálogos Participativos: Reuniones y socializaciones sobre temáticas de gestión	Vocales de control	2	
	Gremios publico privados	2	
	Organizaciones de base social	0	
	Suscriptores	0	
	Asistencia al concejo distrital	1	
	Lideres de procesos y funcionarios	2	
Audiencias Publicas	Informe de gestión con participación de los grupos de interés	1	Se realizan los informes de gestión y se publica en la pagina web. Sin embargo por la alta rotación de gerentes no se han realizado audiencias públicas como tal.
Reportes y disponibilidad de la información:	Página web institucional y canales para que la ciudadanía y publico de interés pueda acceder a los servicios y trámites que ofrece la entidad. Así como también acceder a toda la información cargada.	Permanentemente	
	Banners informativos	Permanentemente	
	Carteleras	Permanentemente	
Ruedas de prensa y mecanismos periódicos	Ruedas de prensa	0	
	Notas periodísticas	Permanentemente	
	Radio	0	
	Prensa comunicacional interna	Permanentemente	
	Redes sociales	Permanentemente	

Fuente: Elaboración propia

Etiquetas de fila	Rendición de cuentas	Participación Ciudadana	Total, general
ene	0	6	6
feb	4	5	9
mar	5	4	9
abr	2	0	1
Total, general	11	15	25

Fuente: Elaborado por la oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria.

7. Componente de Racionalización de Tramites

La ESSMAR ha Implementado diferentes estrategias para la racionalización de trámites, entre esos la elaboración de un manual para facilitar a los usuarios acceder a los distintos trámites de la entidad que se encuentra en la página web de la entidad: https://essmar.gov.co/wp-content/uploads/tramites-comercial.pdf

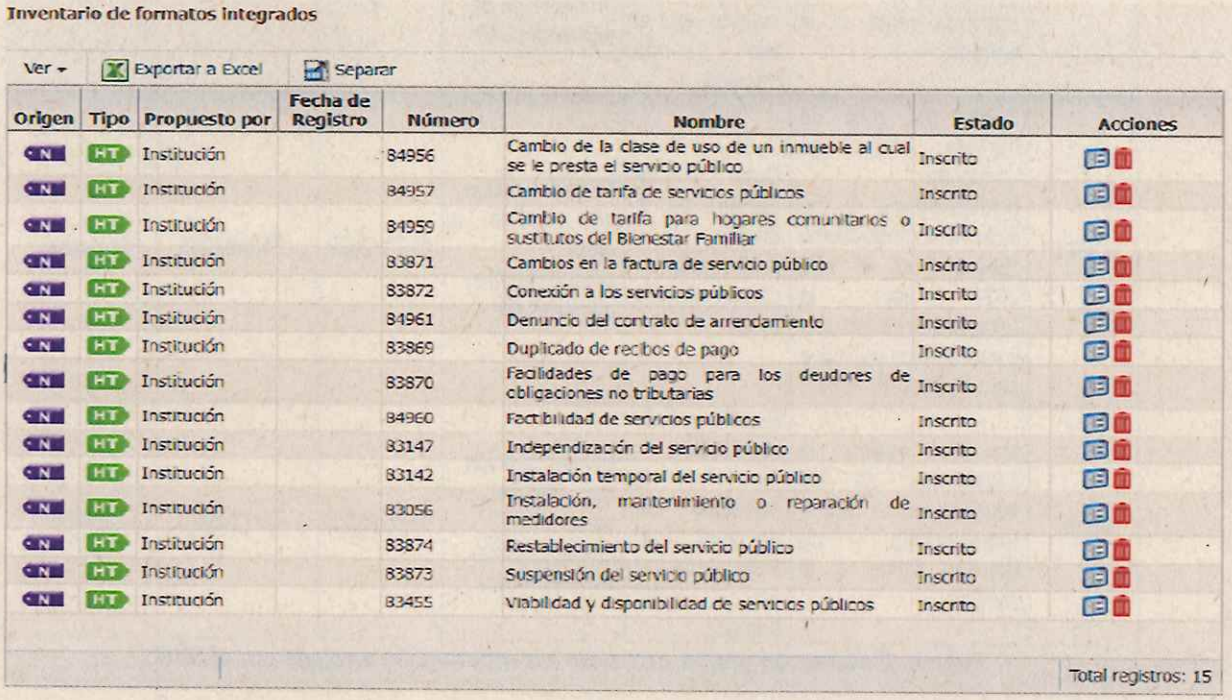
Imagen 3. Tramites ESSMAR E.S.P

Fuente: Tomada de la página web institucional

Así mimo se definieron nuevos canales y/o puntos de atención, a través del correo institucional de atenciónalusuario@essmar.gov.co y el Centro de Atención Sede Norte (CAN) que ubicado en la Calle 22 No. 22 – 111 Barrio Nuevo Jardín en la ciudad de Santa Marta.

De igual manera de los tramites contemplados de la organización que, están parametrizados en la página del Sistema Único de Información y Tramite- SUIT que son:

Imagen 4. Tramites contemplados ante el SUIT



Inventario de formatos integrados

Ver ▾ | Exportar a Excel | Separar

Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de Registro	Número	Nombre	Estado	Acciones
N	HT	Institución		84956	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	
N	HT	Institución		84957	Cambio de tarifa de servicios públicos	Inscrito	
N	HT	Institución		84959	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito	
N	HT	Institución		83871	Cambios en la factura de servicio público	Inscrito	
N	HT	Institución		83872	Conexión a los servicios públicos	Inscrito	
N	HT	Institución		84961	Denuncio del contrato de arrendamiento	Inscrito	
N	HT	Institución		83869	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	
N	HT	Institución		83870	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito	
N	HT	Institución		84960	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	
N	HT	Institución		83147	Independización del servicio público	Inscrito	
N	HT	Institución		83142	Instalación temporal del servicio público	Inscrito	
N	HT	Institución		83056	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Inscrito	
N	HT	Institución		83874	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	
N	HT	Institución		83873	Suspensión del servicio público	Inscrito	
N	HT	Institución		83455	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	

Total registros: 15

Ilustración 4 (Plataforma SUIT)

Fuente: tomada del programa de ética y transparencia publica 2025

Dentro de las acciones programadas para este componente durante la vigencia 2025, se contemplaron los siguientes trámites para la organización, los cuales se encuentran inscritos en el SUIT.:

Tabla 12. Tramites inscritos en el SUIT vigencia 2025

Número	Situación actual	Mejora por implementar	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
83056	Los trámites se realizan por medio de PQRS y se registran por medio de correo electrónico o por call center. No es posible realizar seguimiento virtualmente.	Sistema para realizar el seguimiento a los trámites por medio de la página web.	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite	01/01/2025	30/04/2025	TICS y Comercial

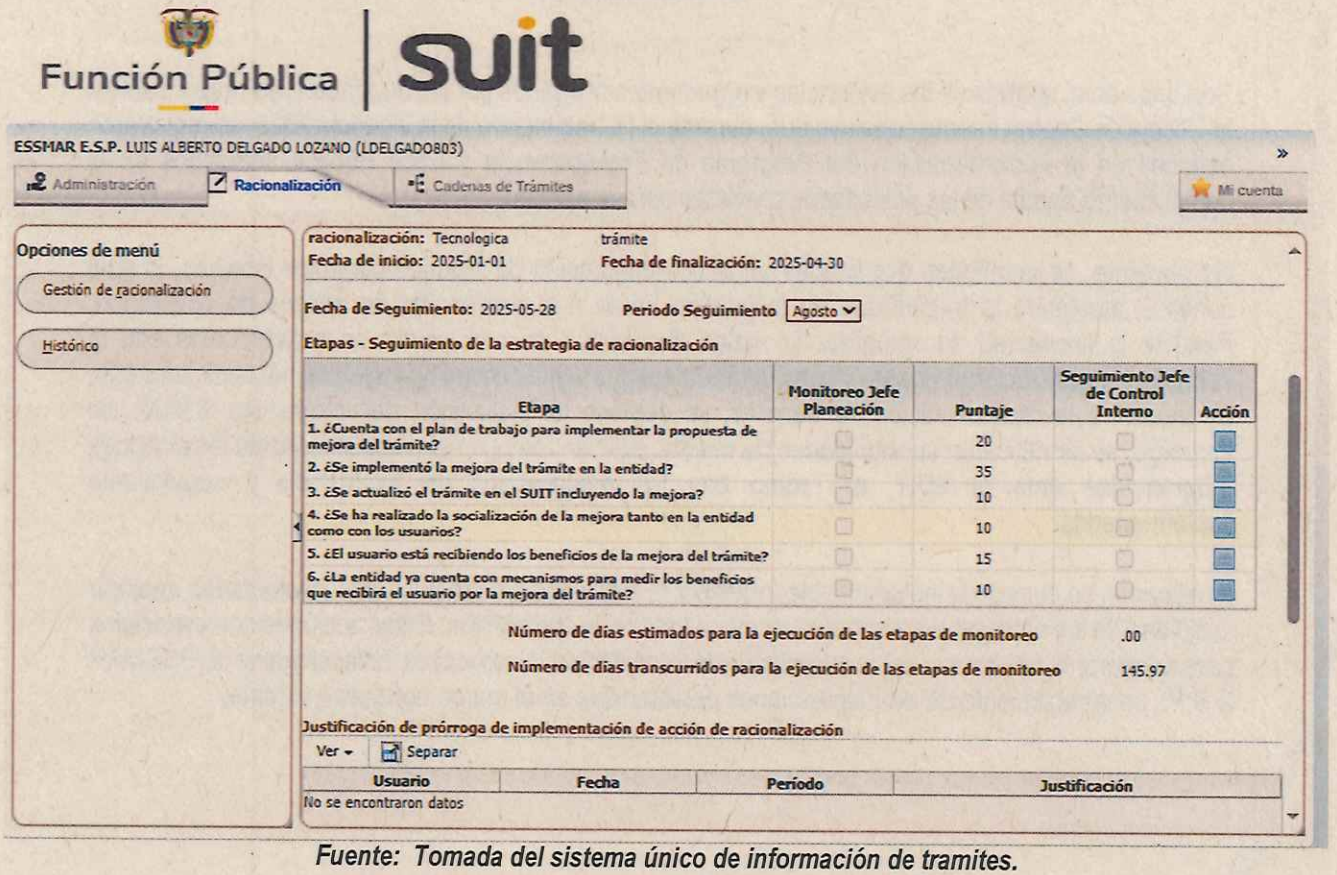
83869	No se evalúa la satisfacción de los usuarios en el uso o requerimiento de trámites frente a la entidad.	Estudio de satisfacción para la definición de acciones de mejora en el uso de trámites.	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	01/09/2025	31/12/2025	Comercial
83871	Existe una guía de trámites que se encuentra desactualizada y no incluye la modificación realizada en el año 2024 para la reimpresión de facturas y los cambios definidos para la vigencia 2025.	Guía de trámites de la Essmar actualizada para la vigencia 2025.	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	01/01/2025	31/08/2025	Comercial
83872	No se evalúa la satisfacción de los usuarios en el uso o requerimiento de trámites frente a la entidad.	Estudio de satisfacción para la definición de acciones de mejora en el uso de trámites.	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	01/09/2025	31/12/2025	Comercial

Fuente: Elaboración propia, con base a la información arrojada por el SUIT.

Para el cuatrimestre evaluado (I cuatrimestre 2025), de acuerdo con la fecha de finalización reportada, únicamente se considera como finalizado el trámite No. 83056, correspondiente a la acción "Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite", tal como se evidencia en la tabla anterior, donde aparece debidamente resaltado. Este trámite ya se encuentra efectivamente realizado.

A continuación, se presentan las observaciones resultantes de dicho trámite, teniendo en cuenta las preguntas formuladas por el SUIT, las cuales se evidencian en la imagen siguiente:

Imagen 5. Seguimiento oficina control interno en el SUIT



Fuente: Tomada del sistema único de información de tramites.

Aunque la mejora fue implementada al interior de la entidad, se identificó que el trámite correspondiente aún no ha sido actualizado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) como trámite racionalizado (como se evidencia en la siguiente imagen), lo cual impide reflejar oficialmente los avances en materia de simplificación administrativa. Adicionalmente, no se ha llevado a cabo una estrategia de socialización de la mejora, ni al interior de la entidad ni con los usuarios, lo que limita su apropiación y conocimiento por parte de los grupos de interés.

Imagen 6. Tramites racionalizados en el SUIT

DATOS TRAMITES RACIONALIZADOS			
Tipo	**Número**	**Nombre**	
Plantilla Único - Hijo	83869	Duplicado de recibos de pago	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	84956	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito

Fuente: Tomada del sistema único de información de tramites.

CONCLUSIONES

Con base en el análisis de las evidencias y argumentos allegados por las dependencias responsables, la Oficina de Control Interno concluye que, durante el I Cuatrimestre de la vigencia 2025, se registraron avances en la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, reflejados en el cumplimiento parcial de las actividades previstas para el periodo.

No obstante, se mantienen debilidades en la documentación de algunos controles internos, lo cual continúa afectando la trazabilidad de la gestión frente a la prevención de riesgos de corrupción. Persiste la necesidad de actualizar la matriz de riesgos de corrupción, en concordancia con la estructura organizacional vigente y considerando riesgos significativos no incluidos hasta el momento. En cuanto a la racionalización de trámites, se destaca la finalización del trámite No. 83056; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de las acciones programadas ante el SUIT, así como con los mecanismos de evaluación y seguimiento implementados.

Finalmente, se considera indispensable fortalecer la articulación entre las áreas involucradas, mejorar la calidad de los entregables y reforzar los mecanismos de supervisión. Estas acciones son esenciales para asegurar la transparencia, la integridad y la legalidad en los procesos institucionales de ESSMAR E.S.P., en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el comportamiento de cumplimiento de las acciones plasmadas en este programa, como también mayor compromiso por parte de quienes no tienen cumplimiento al 100%.
- Tomar en cuenta las observaciones realizadas en el componente de mitigación del riesgo de corrupción con el fin de realizar las mejoras que correspondan.
- Tomar acciones para el cumplimiento del Componente de Legalidad e integridad – Conflicto de interés ya que no se pudo evidenciar cumplimiento de este.
- Se recomienda seguir detallando la página web y el enlace de trasparencia y modificar según lo establecido en la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares y directrices para publicar la información señalada en Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- Eliminar del programa todo lo relacionado con la dirección de alumbrado público y la atención presencial en el centro comercial Arrecife
- Actualizar el trámite en el SUIT, registrándolo formalmente como racionalizado.
- Diseñar y ejecutar una estrategia de socialización dirigida tanto al personal de la entidad como a la ciudadanía, con el fin de informar sobre las características y beneficios de la mejora implementada.
- Establecer un mecanismo de medición de impacto que permita evaluar los beneficios percibidos por los usuarios como resultado de la mejora, incluyendo indicadores de satisfacción, tiempos de respuesta, y reducción de cargas administrativas.
- Finalmente, la Oficina de Control de Interno requiere que las dependencias entreguen la información de manera oportuna y veraz, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad del informe, así como las decisiones que se deben tomar al respecto, además de evitar el retraso en los procesos y procedimientos, como también evitar incurrir en investigaciones disciplinarias como lo indica el Artículo 151 del Decreto Ley 403 de 2020."Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno".

Por último, se invita a las diferentes áreas a suscribir un plan de mejoramiento con la oficina de control interno, de todas las observaciones detectadas en el informe, el cual deberá ser enviado en un término de cinco (5) días hábiles, según lo contemplado en el procedimiento (CI-P03 Procedimiento suscripción y seguimiento a planes de mejoramiento (V5)), con el fin de que se plasmen todas las acciones correctivas pertinentes.

LUIS ALBERTO DELGADO LOZANO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

Proyectó: Andrea Carolina Martínez Avendaño, P.U Control Interno