

INFORME DEFINITIVO PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Seguimiento Tercer cuatrimestre 2025

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



PERIODO SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2025

RICARDO JESUS BARLIZA AVENDAÑO - Asesor de Control Interno ESSMAR
ANDREA CAROLINA MARTINEZ AVENDAÑO – P.U. Control Interno ESSMAR

INFORME PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - III 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 tercer 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 Pública 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 Pública vigencia 2025, en el tercer cuatrimestre, con corte al 31 de diciembre 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 tercer 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.

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA.

El programa de transparencia y ética pública es las acciones o iniciativas que se desarrollan para promover la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción, desde el marco institucional y legal en el que se inscriben las entidades públicas distritales, bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción.

COMPONENTES:

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 cuentas
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
Dirección Administrativa y Financiera	4	Acueducto	2
Almacén	1	Alcantarillado	1
Secretaría general	1	Laboratorio	1
Tics	2	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 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				
Dirección de acueducto				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	ENTREGABLE	OBSERVACION SEGUIMIENTO
R33	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 acueducto, que no estén autorizados por la entidad, para beneficio propio o de un tercero.	Seguimiento a las órdenes de trabajo. Control de responsables de los equipos y herramientas. Seguimiento a los operativos de distribución.	"Matriz de seguimiento a ordenes de trabajo. Escáner de ordenes de trabajo donde se visualicen las imágenes de la actividad realizada. (Muestra aleatoria) Check List de equipos y herramientas. (Muestra aleatoria) Informe de seguimiento a los operativos de distribución."	Se evidencia la ejecución de los controles, sin embargo no se evidencio la trazabilidad de seguimiento de las ordenes de trabajo. además, la herramienta "acta de seguimiento y control de herramientas", no se encuentra aprobado/o codificado por el SIGES, además no permite identificar fechas en los que se revisaron.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. 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. Declaración de no existencia de conflicto de intereses y confidencialidad.	Manual de contratación actualizado. Actas de socialización. Actas del comité asesor de contratación. Seguimiento al SECOP. Actas de confidencialidad y conflicto de intereses firmados:	No se evidencia la ejecución de los controles ya que no fue enviada la información solicitada

OFICINA ASESORA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	ENTREGABLE	OBSERVACION SEGUIMIENTO
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)	No se evidencia la ejecución de los controles ya que no fue enviada la información solicitada

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. 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 dadas 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 permite evidenciar si se realiza la verificación, parece más un instructivo y/o requisitos para contratación para la persona en el proceso.
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.
R13	Posibilidad de desviar o hurtar los recursos orientados a la protección personal de los trabajadores de la organización a fin de obtener beneficios propios o a terceros.	Control de entrega de elementos de protección personal.	Formato de entrega de elementos de protección personal. Arqueo mensual de los elementos solicitados a almacén y el registro de entrega de los elementos	Se evidencia la ejecución del control en cuanto a la entrega de elementos de protección personal, pero no se evidencia el arqueo mensual de los elementos solicitados a almacén y el registro de los elementos de protección personal certificado por almacén.

CAPITAL HUMANO				
CODIGO	DESCRIPCION	CONTROL	ENTREGABLE	OBSERVACION SEGUIMIENTO
			de protección personal, certificado por Almacén.	
R30	Posibilidad de pago de viáticos sin el lleno de los requisitos descritos en la normatividad vigente a fin de obtener beneficio propio o a terceros.	Emitir resolución debidamente justificada.	Resolución y soportes.	No se evidencia informe de legalización de viáticos según los establecido en el procedimiento.

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:

- 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:

- 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 5 se presentan las líneas definidas para este propósito, junto con la verificación de su funcionamiento y las observaciones resultantes de dicha verificación.

Tabla 5. 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	✓	-
Línea de atención al ciudadano	Teléfono fijo	+57 6054209676	✓	-

MOTIVO	MEDIO/LINEA		VERIFICACIÓN POR CONTROL INTERNO	OBSERVACIÓN
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	✓	-
	Página web	https://essmar.gov.co/pqrs	✓	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 cambios en la ubicación del módulo de PQRS en la página web.
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 x 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 6 con el estado actual de cumplimiento, observaciones y el nivel de gestión por parte de la Dirección de Capital Humano.

Tabla 6. 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. información de la entidad.	Se evidencia cumplimiento de la política.	Se evidencio la divulgación del código de integridad por parte de la oficina de capital humano.
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	No se evidencia por parte de la oficina de capital humano la divulgación, control y seguimiento de la Política Prevención del Daño Antijuridico ESSMAR E.S.P.

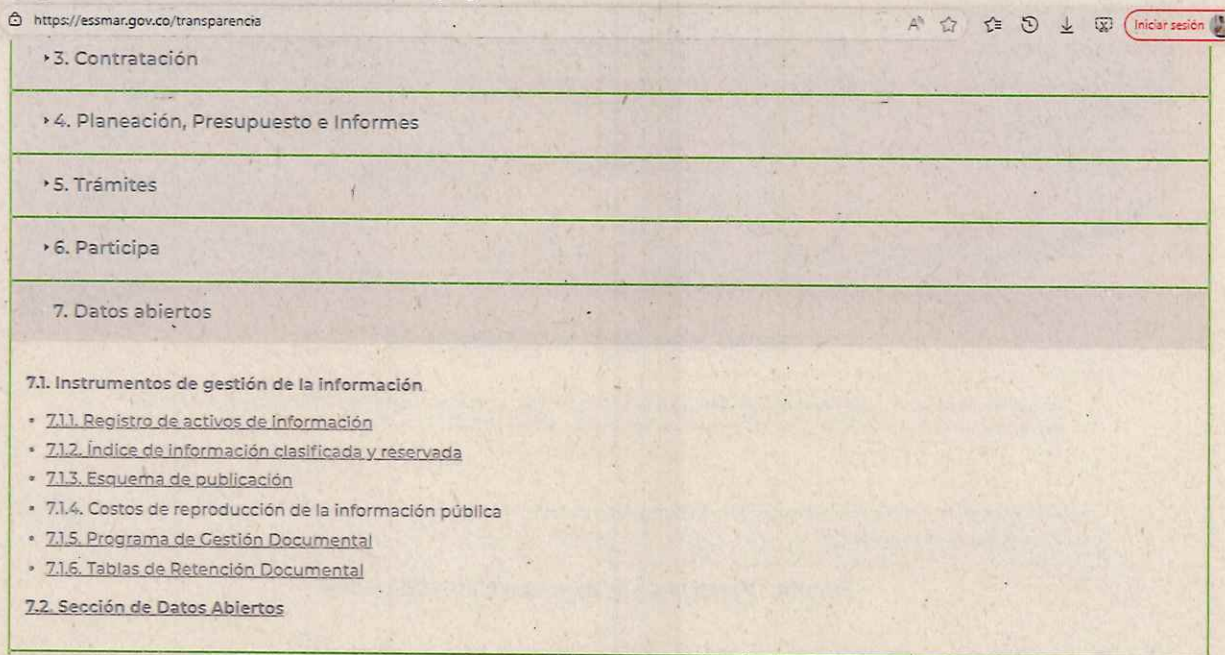
Fuente: Elaboración propia

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 Información Pública

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 página 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 información Publica en página 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 7. 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

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA	VERIFICACIÓN POR CONTROL INTERNO	
	FUNCIONAMIENTO	OBSERVACIÓN
https://essmar.gov.co/participa Google: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSefWh0AMqMbsst4KVjgw_MS5lBa3Zud57QU8lY9gsj_PyKlyw/viewform?fbzx=6998567597751631916	✓	Actualmente, el formulario se encuentra implementado en la plataforma Google. No obstante, considerando que la entidad opera bajo el entorno Microsoft 365, se recomienda realizar la migración de este a Microsoft Forms, con el fin de garantizar la interoperabilidad, seguridad de la información y alineación con las herramientas oficiales de la organización. Igualmente, se recomienda configurar la encuesta de manera que los resultados sean remitidos directamente a una cuenta de correo institucional, lo que permitirá fortalecer el control, la trazabilidad y la adecuada gestión de la información recolectada. Así mismo, se recomienda dar prioridad al uso de los canales y herramientas institucionales, de acuerdo con las políticas establecidas por la entidad.
Nota: ✓ Funcionando X No funcionó		

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 8. Verificación estrategias rendición de cuentas.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Número de actividades realizadas	Observación
Espacios de Diálogos Participativos:	Vocales de control	1	
	Gremios publico privados	0	
	Organizaciones de base social	1	

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS		Número de actividades realizadas	Observación
Reuniones y socializaciones sobre temáticas de gestión	Suscriptores	0	
	Asistencia al concejo distrital	1	
	Líderes de procesos y funcionarios	1	
Audiencias Públicas	Informe de gestión con participación de los grupos de interés	Permanentemente	Se realizan los informes de gestión y se publica en la página web.
Reportes y disponibilidad de la información:	Página web institucional y canales para que la ciudadanía y público 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	
	Carteleros	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

7. Componente de Racionalización de Trámites

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 mismo se definieron nuevos canales y/o puntos de atención, a través del correo institucional de atencionalusuario@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 SUI

Inventario de formatos integrados

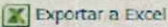
Ver  							
Origen	Tipo	Propuesto por	Fecha de Registro	Número	Nombre	Estado	Acciones
		Institución		84956	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito	 
		Institución		84957	Cambio de tarifa de servicios públicos	Inscrito	 
		Institución		84959	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito	 
		Institución		83871	Cambios en la factura de servicio público	Inscrito	 
		Institución		83872	Conexión a los servicios públicos	Inscrito	 
		Institución		84961	Denuncio del contrato de arrendamiento	Inscrito	 
		Institución		83869	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	 
		Institución		83870	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito	 
		Institución		84960	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito	 
		Institución		83147	Independización del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83142	Instalación temporal del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83056	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Inscrito	 
		Institución		83874	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83873	Suspensión del servicio público	Inscrito	 
		Institución		83455	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito	 
							Total registros: 15

Ilustración 4 (Plataforma SUI)

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 SUI.:

Tabla 9. Tramites inscritos en el SUI 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	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	01/09/2025	31/12/2025	Comercial

Número	Situación actual	Mejora por implementar	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
		uso de trámites.				
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

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

Para el cuatrimestre evaluado (III cuatrimestre de 2025), de acuerdo con la fecha de finalización reportada, únicamente se considera como finalizado el trámite No. 83869, correspondiente a la mejora a implementar denominada "Estudio de satisfacción para la definición de acciones de mejora en el uso de trámites", tal como se evidencia en la tabla anterior, en la cual se encuentra debidamente resaltado.

No obstante, es importante precisar que dicho trámite no fue racionalizado ni se logró el cumplimiento de la mejora propuesta, debido a que no se concretó el proceso de contratación requerido para su ejecución, lo cual impidió el desarrollo oportuno de las actividades necesarias para alcanzar el objetivo planteado.

En consecuencia, no fue necesario realizar el seguimiento y la evaluación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, ni de los trámites racionalizados ni de las estrategias de racionalización no implementadas, en la medida en que no se registraron avances efectivos en la plataforma SUIT durante el periodo evaluado.

CONCLUSIONES

La Oficina de Control Interno evidenció avances en la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025, destacando el cumplimiento parcial de las actividades programadas para el cuatrimestre evaluado.

Si bien se observan esfuerzos por parte de las dependencias, persisten falencias en la documentación de algunos controles, lo que limita la trazabilidad de la gestión institucional frente a los riesgos de corrupción.

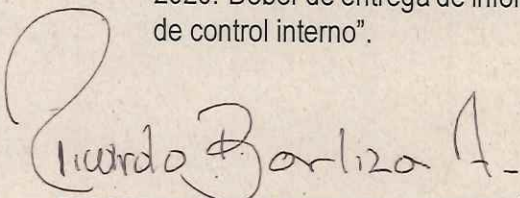
Se identificó la necesidad de actualizar la matriz de riesgos de corrupción, ajustándola a la estructura organizacional vigente e incluyendo riesgos relevantes no contemplados actualmente.

En materia de racionalización de trámites, lamentablemente no se pudo destacar culminación del trámite No. 83869, por lo que se requiere fortalecer el cumplimiento de las acciones programadas ante el SUI.

Finalmente, es indispensable fortalecer la articulación entre áreas responsables, mejorar la calidad de los entregables y reforzar los mecanismos de supervisión, como medidas necesarias para asegurar la transparencia, integridad y legalidad en los procesos institucionales.

RECOMENDACIONES

- Mantener la implementación efectiva de los controles establecidos, con el fin de mitigar y prevenir la materialización de los riesgos identificados en los diferentes procesos. Es fundamental que se garantice la continuidad de las actividades de control como parte del ciclo de gestión del riesgo.
- **Ejecutar oportunamente las acciones correctivas necesarias** para fortalecer el control sobre los riesgos que se hayan materializado. El objetivo es que, durante el primer seguimiento, dichos riesgos se encuentren mitigados o, preferiblemente, no se hayan materializado, evidenciando la eficacia de las medidas implementadas.
- 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 transparencia 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.
- 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 Asesora de Control de Interno requieren 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”.



RICARDO JESÚS BARLIZA AVENDAÑO
Asesor de Control Interno ESSMAR ESP.

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

22

