

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

ACTA DE REUNIÓN	
FECHA: 07-10-2026	HORA: 10:30 A.M.
LUGAR:	Oficina Asesora de Control Interno
PROCESO QUE CONVOCA:	Control Interno
TEMA	Tercer seguimiento al plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones del informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno segundo semestre 2025 – COMUNICACIONES

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Enviadas las evidencias y/o soportes de ejecución y cumplimiento la oficina asesora de comunicaciones mediante comunicación interna No. 1-2026120-2489 de fecha de 06 de octubre de la presente anualidad, se logra evidenciar que dicha área viene ejecutando las acciones correctivas a implementar de manera satisfactoria como se avizora a continuación:

ACCION 1

Se realizan encuestas presenciales con una periodicidad semestral a los grupos de valor externos, como gremios, aliados, comunidad y entidades gubernamentales, entre otros, con el fin de evaluar el impacto, la claridad y la efectividad de la comunicación externa brindada por la entidad.

Para esta acción la Oficina Asesora de comunicaciones manifiesta que ya fue realizada la aplicación de la encuesta dirigida a los grupos de interés externos, y que dicho instrumento tuvo como propósito medir la efectividad de los canales de comunicación implementados, identificar oportunidades de mejora, evaluar el impacto de las estrategias de divulgación y conocer la percepción de los diferentes grupos de interés externo frente a la información institucional difundida a través de los distintos canales de comunicación.

La aplicación de la encuesta externa fue desarrollada con base en la hoja única del archivo suministrado, que contiene las respuestas a cada afirmación o ítem, como se avizora a continuación:

Resumen estadístico general



De acuerdo con los resultados consolidados en el informe, la percepción de los grupos de interés externos registra un promedio general de 3,97 sobre 5 y una favorabilidad global del 63 %, lo que ubica la valoración de la comunicación externa en un nivel satisfactorio, aunque con oportunidades de mejora. Los resultados por dimensión muestran diferencias relevantes en la experiencia de los usuarios:

Fortalezas principales: la atención personal y el trato de los funcionarios presentan el resultado más alto, con promedio de 4,49 y favorabilidad del 84 %. La escucha y disposición institucional también obtienen una valoración positiva, con favorabilidad del 79 % y promedio reportado entre 4,37 y 4,43.

Oficina del Caribe
N° 12-418 Bodegas Cairá
Tel: 116 - 4209676
En PQR: atencion@usuario@essmar.gov.co
Atención y Entes de Control: correspondencia@essmar.gov.co
01.106-1

  @essmarresp  @essmar_esp
 www.essmar.gov.co

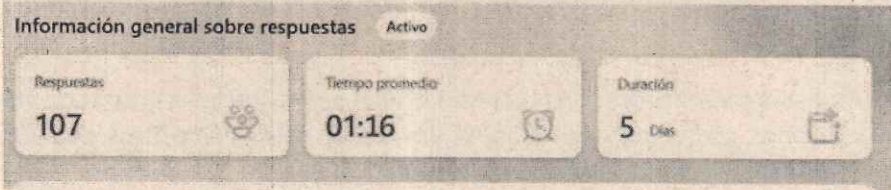
 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Aspectos por fortalecer: los espacios de diálogo y participación registran el promedio más bajo (3,25) y una favorabilidad del 38 %. También requieren atención la información preventiva y educativa (promedio 3,46; favorabilidad 45 %), la atención y respuesta a solicitudes (3,47; 45 %) y los canales digitales (3,65; 50 %).

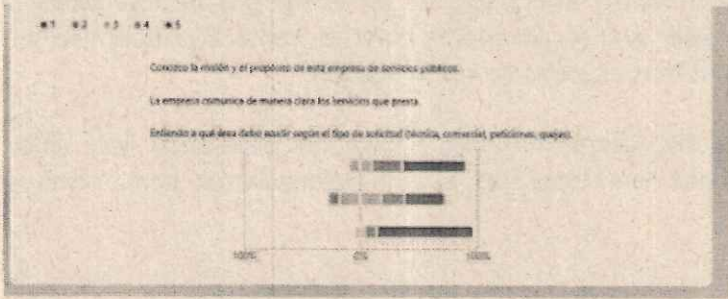
Claridad de la información: esta dimensión presenta promedios entre 3,9 y 4,2 y favorabilidad entre 60 % y 77 %, lo que sugiere una percepción generalmente favorable sobre la comunicación de servicios, aunque es importante mantener mensajes consistentes y fáciles de comprender en los distintos canales.

Lectura general: los resultados sugieren que la experiencia de atención directa es más sólida que la interacción digital y los mecanismos de participación. Por ello, el plan de mejoramiento debe priorizar la oportunidad de respuesta, el seguimiento a solicitudes, la actualización de contenidos y la creación de espacios efectivos de escucha.

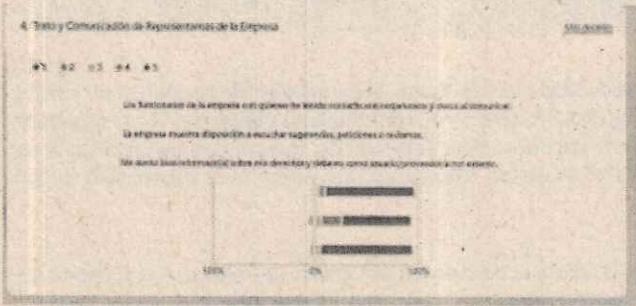
ANEXOS DE PREGUNTAS Y BALANCE DE RESPUESTAS



1. Claridad de la información y servicios



4. Espacios de diálogo y participación



- Promedio: 3.25
 - Favorabilidad: 38 %
- Se percibe escasa interacción directa entre la entidad y sus grupos de interés externos.

Interpretación: es necesario habilitar más mecanismos de participación ciudadana y escucha activa (foros, redes, encuestas, espacios públicos).

	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

Conclusión general

La encuesta aplicada a los grupos de interés externos durante el primer semestre de 2026 registra una favorabilidad global del 63 % y un promedio general de 3,97 sobre 5. Estos resultados reflejan una percepción general satisfactoria de la comunicación externa, con fortalezas en la atención personal, el trato de los funcionarios y la disposición institucional para escuchar. Sin embargo, la valoración no es homogénea entre dimensiones: persisten oportunidades de mejora en la participación ciudadana, la atención y respuesta a solicitudes, la difusión preventiva y el desempeño de los canales digitales.

La principal fortaleza identificada es la atención personal y el trato del funcionario, con promedio de 4,49 y favorabilidad del 84 %. Este resultado constituye una base para mantener y replicar prácticas de servicio cercanas, empáticas y orientadas al ciudadano.

La prioridad de mejora corresponde a los espacios de diálogo y participación, que obtienen un promedio de 3,25 y favorabilidad del 38 %. Se recomienda fortalecer los mecanismos de escucha activa y retroalimentación con los grupos de interés, así como comunicar de manera visible cómo se atienden sus aportes.

También es necesario mejorar la oportunidad y claridad de las respuestas a solicitudes, establecer seguimiento a los requerimientos hasta su cierre y optimizar la actualización, accesibilidad y utilidad de la información publicada en los canales digitales. La comunicación preventiva y educativa debe planificarse con mayor continuidad, especialmente ante novedades del servicio y situaciones de interés ciudadano.

neal del Caribe
4° 12-418 Bodegas Calma
en 116 - 4209670
n PQn atención al usuario @essmar.gov.co
iones y Entes de Control: correspondencia@essmar.gov.co
81,106-1

  @essmar_esp @essmar_esp
 www.essmar.gov.co

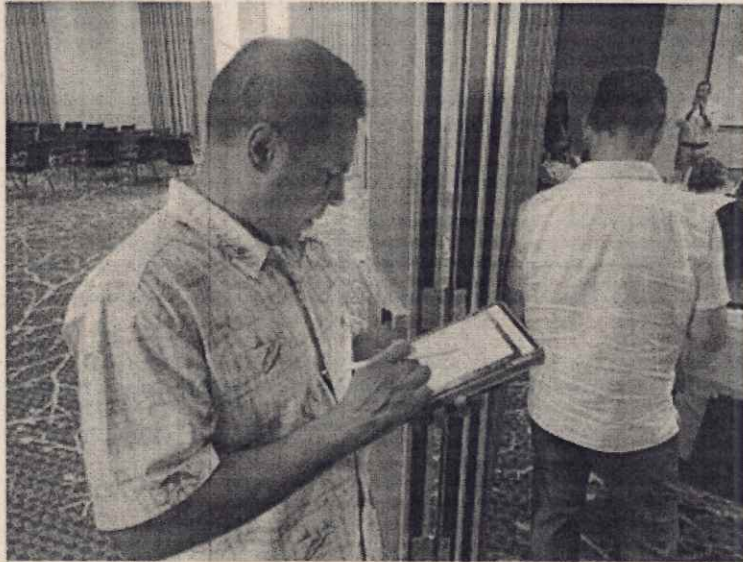
Así mismo, se logra evidenciar registros fotográficos como se puede visualizar a continuación:

Anexos fotográficos

Se presentan registros fotográficos de la aplicación de encuestas a los diferentes grupos de interés externos, entre ellos miembros de la comunidad, gremios constructores, vocales de control y representantes de restaurantes, como evidencia del proceso de participación y recolección de información.



	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06



Por lo anterior, la encuesta aplicada evidencia que la comunicación externa de la entidad es percibida como efectiva y coherente denotando una favorabilidad global del 63%.

No obstante, desde la Oficina Asesora de Control Interno se remitirá una comunicación a la gerencia y a las áreas implicadas para que tomen en cuenta las recomendaciones hechas por ustedes **“Se recomienda fortalecer los mecanismos de escucha activa y retroalimentación con los grupos de interés, así como comunicar de manera visible cómo se atienden sus aportes. También es necesario mejorar la oportunidad y claridad de las respuestas a solicitudes, establecer seguimiento a los requerimientos hasta su cierre y optimizar la actualización, accesibilidad y utilidad de la información publicada en los canales digitales. La comunicación preventiva y educativa debe planificarse con mayor continuidad, especialmente ante novedades del servicio y situaciones de interés ciudadano”**dentro del Informe de la aplicación de la encuesta semestral a grupos externos remitido como avance del plan de mejoramiento que tienen suscrito con nosotros.

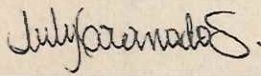
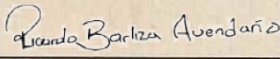
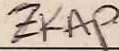
Por lo tanto, no existiendo más puntos por tratar se da por terminado el seguimiento cuyas observaciones resultantes serán plasmadas en el formato CI-F06 Seguimiento a Planes de Mejoramiento Oficina de Control Interno.

OBSERVACIONES					
Desde la oficina Asesora de Control Interno, recomendamos seguir trabajando en los avances para el cumplimiento de las acciones planteadas en este plan de mejoramiento.					
No	COMPROMISOS	ENTREGABLE	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	VALIDANTE (Firmar)
1	Aplicar nuevamente la encuesta a los grupos externos, con el fin de evaluar si se logró mejorar la percepción de dichos grupos, después de remitir a la Gerencia y a las áreas	AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO APLICACIÓN DE ENCUESTA SEMESTRAL A GRUPOS DE INTERES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	14/12/2026	

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión del Direccionamiento Estratégico	CÓDIGO	SI-F05
	FORMATO	Acta de Reunión	VERSIÓN	06

correspondientes las recomendaciones realizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el Informe de la aplicación de la encuesta semestral a grupos externos	EXTERNO – II SEMESTRE 2026			
--	----------------------------	--	--	--

ACTA DE REUNIÓN	
FECHA: 07-10-2026	HORA: 8:30 A.M.
LUGAR:	Oficina Asesora de Control Interno
PROCESO QUE CONVOCA:	Control Interno
TEMA	Tercer seguimiento al plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones del informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno segundo semestre 2025 – COMUNICACIONES

PARTICIPANTES				
No.	NOMBRE COMPLETO	ROL/CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	JULIETH ANDREA GRANADOS SÁNCHEZ	Profesional Universitario	Oficina Asesora de Comunicaciones	
2	RICARDO JESÚS BARLIZA AVENDAÑO	Asesor	Control Interno	
3	ZULAMYS KARINA ALVARADO PACHECO	Profesional Universitario	Control Interno	

ESSMAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA		PROCESO	EVALUACIÓN Y CONTROL		CODIGO	CI-F06
		FORMATO	Seguimiento a Planes de Mejoramiento		VERSIÓN	02
Plan de mejoramiento		OBSERVACIONES PLASMADAS EN EL INFORME EVALUACIÓN INDEPEDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO II SEMESTRE 2025 - COMUNICACIONES				
Fecha del Seguimiento		7/10/2026		Corte del Seguimiento (31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre)		30 DE SEPTIEMBRE DE 2026
Ítem	Observación / Hallazgo	Acción correctiva implementada	Soporte que evidencia cumplimiento de la accion correctiva implementada	Estado de la Acción correctiva implementada	Responsable	Observaciones
	No se cuenta procesos o procedimientos para evaluar	Se realizan encuestas presenciales con una periodicidad semestral a los grupos de valor externos, como gremios, aliados, comunidad y entidades	Informes con resultados obtenidos de encuesta y			Desde la Oficina Asesora de Control Interno se logra evidenciar mediante comunicación interna No. 1-2026120-2489 de fecha 06 de octubre de la presente anualidad remitida por la oficina asesora de comunicaciones informe semestral de la medición de la efectividad de los canales de comunicación implementados por medio de una encuesta aplicada a los grupos de interés externos, la cual refleja que la comunicación externa de la entidad es percibida como efectiva y coherente, denotando una favorabilidad global del 63%. Asi mismo dentro del informe se pueden avizorar los registros fotograficos que constatan la aplicación de la encuesta. No obstante, desde la Oficina Asesora de Control Interno se remitirá una comunicación a la gerencia y a las áreas implicadas para que tomen en cuenta las recomendaciones hechas por ustedes "Se recomienda fortalecer los mecanismos de escucha activa y retroalimentación con los grupos de interés, así como comunicar de manera visible cómo se atienden sus aportes. También es necesario mejorar la oportunidad y claridad de las respuestas a solicitudes, establecer

	la efectividad de los canales de comunicación externos	gubernamentales, entre otros, con el fin de evaluar el impacto, la claridad y la efectividad de la comunicación externa brindada por la entidad.	fotografías donde se realiza la actividad	EN EJECUCIÓN	YISETH JIMENEZ	seguimiento a los requerimientos hasta su cierre y optimizar la actualización, accesibilidad y utilidad de la información publicada en los canales digitales. La comunicación preventiva y educativa debe planificarse con mayor continuidad, especialmente ante novedades del servicio y situaciones de interés ciudadano "dentro del Informe de la aplicación de la encuesta semestral a grupos externos remitido como avance del plan de mejoramiento que tienen suscrito con nosotros. Teniendo en cuenta lo anterior queda como compromiso (en acta de reunión) Aplicar nuevamente la encuesta a los grupos externos, con el fin de evaluar si se logró mejorar la percepción de dichos grupos, después de remitir a la Gerencia y a las áreas correspondientes las recomendaciones realizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones en el Informe de la aplicación de la encuesta semestral a grupos externos y entregar como soporte a la Oficina Asesora de Control Interno en el avance del plan de mejoramiento con el informe de aplicación de la encuesta semestral a grupos de interés externo - II Semestre 2026, con la finalidad de lograr evidenciar si las recomendaciones impartidas permitieron mejorar la percepción de la entidad en los dichos grupos externos.
--	--	--	---	--------------	----------------	---

Ricardo Barliza Auendario

ASESOR DE CONTROL INTERNO ESSMAR

Profesional de Control Interno que realiza el seguimiento	ZULAMYS KARINA ALVARADO PACHECO	<i>ZKAP</i>
Los arriba firmantes declaran que han revisado el presente documento y lo encuentran ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad se presentan para la firma.		

