



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P

CODIGO:FOGM-12

SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

VERSION:04

Página 1 de 1

Fecha presentación de informe: 15/05/2025

Seguimiento con corte a : 30 de abril de 2025

Componente 1: Mecanismos para la Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.	Jefe Oficina de comunicaciones	Actualmente se adelanta la estructuración del Plan de Medios y la evaluación de las propuestas de los oferentes, con el fin de surtir el proceso de contratación. La vigencia de este plan está prevista para iniciar en el segundo semestre del año.
	1,2	Actualizar e implementar la política editorial de acuerdo a las recomendaciones de privacidad, seguridad y protección de personales y los requerimientos del índice de transparencia.	Asesor de Gerencia-sistemas	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,3	Capacitación a todo el personal en riesgos del incumplimiento de la ley de transparencia	Asesor de gerencia-Gestión humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,4	Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la ley 1712 de 2014	Asesor de gerencia-Gestión humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso y procedimientos definidos dando cumplimiento a los establecido por la (Ley 1755 de 2015)	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia-Servicio al cliente	A 30 de abril de 2025, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 2794 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones y recursos de reposición, apelación y quejas que fueron recibidas por los distintos canales que se tienen establecidos en la EMPAS S.A para que sus suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios se comuniquen con la empresa. Dichos medios y canales son: escritas, página web, telefónicas y personalmente en la sede administrativa y puntos de atención de Floridablanca y Girón, y whatsapp.
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3,1	Revisión y actualización del registro de activos de información institucional	Asesor de Gerencia-sistemas Todos los procesos	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	3,2	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Subgerente administrativo y financiera Secretaria General	Actividad Programada para el II Cuatrimestre

Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,1	Revisar que la pagina web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno digital y Habeas Data	Subgerente de planeación e informática Asesor de Gerencia-sistemas Oficial de proteccion de datos	El sitio web institucional se encuentra en constante revisión y seguimiento para cumplir con los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data, gestión informática tramita las solicitudes de publicaciones de las diferentes áreas, además se hace seguimiento a través de correo electronico (adjunto evidencia)
	4,2	Diseñar y realizar piezas comunicativas con subtítulos y/o lenguaje de señas para divulgar trámites o servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención	Jefe Oficina de comunicaciones	Durante el mes de mayo se llevará a cabo una campaña informativa dirigida a los ciudadanos, la cual será difundida a través de las redes sociales. Esta campaña tendrá como objetivo promover el uso de la página web institucional, así como facilitar el acceso a la información sobre trámites y los diferentes canales de atención al ciudadano.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,1	Informe de seguimiento PQR	Jefe Oficina de control interno	Se realiza monitoreo a las PQR a través del aplicativo, el cual gestiona para que sean atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 10,89 días, el último seguimiento por par
	5,2	Monitoreo al acceso a la información pública	Asesor de Gerencia-sistemas	LA oficina de gestión informática, revisan periodicamente el cumplimiento de la matriz ITA, en donde se revisa que toda la información esté subida y actualizada en la página WEB
Componente 2: Rendición de cuentas				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Informar avances y resultados de la gestión	1,1	Publicar en la página Web el informe de gestión de la vigencia 2024 de la entidad	Subgerente de planeación e informática	el informe de gestión fue publicado en la página web y está disponible en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2025/03/INF.-GESTION-2024-APROBADO.pdf
	1,2	Generar y difundir la <i>carta para el suscriptor</i>	Jefe oficina de comunicaciones Subgerente de planeación e informática	Actividad Reprogramada para el II Cuatrimestre

con calidad y en lenguaje comprensible	1,3	Desarrollo del programa "Empas en casa, Empas en tu comuna, campaña de compostaje y campaña de vertimientos de aceites" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia- Servicio al cliente	El programa educativo, ambiental y social "EMPAS en casa 2025", se está ejecutando bajo el contrato 5201 del 21 de marzo del presente año, siendo su objeto "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS JORNADAS DEL PROGRAMA "EMPAS EN CASA"" mediante el cual se desarrollaran espacios de interacción y participación de la comunidad, con una duración de 7 meses, con el fin de fortalecer la imagen y posicionamiento de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander - EMPAS S.A E.S.P
Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1,1	Establecer el plan de acción según los resultados del FURAG para la política de servicio al ciudadano.	Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,2	Ejecutar actividades establecidas en el plan de acción de la política de servicio al ciudadano		Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,3	Caracterización de las diferentes tipos de peticiones presentadas en los últimos 3 años.	Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Actividad Programada para el III Cuatrimestre
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	2,1	Capacitar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos para el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	2,2	Capacitar a los servidores públicos y contratistas vinculados a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3,1	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes disponibles en el espacio de atención al ciudadano de la página web	Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	3,2	Realizar campañas informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web, accesibilidad de la información trámites y canales de atención al ciudadano	Jefe oficina de comunicaciones Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Actividad Programada para el II Cuatrimestre

Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3,3	Evaluar la efectividad de la implementación del call center	Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente	Actividad Programada para el III Cuatrimestre
	3,4	Realizar campañas para fortalecer el uso del buzón de sugerencias en el área de servicio al cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón.	Subgerencia comercial y tarifaria servicio al cliente. Asesor de gerencia - servicio al cliente Jefe oficina de	La oficina de servicio al cliente permanentemente invita a los usuarios para el uso de la encuesta sobre la satisfacción del usuario, en el buzón de sugerencia, las cuales son procesadas por la dependencia, se adjuntan evidencia fotográfica
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio del ciudadano	4,1	Realizar jornadas de capacitación al personal de planta de la Subgerencia Comercial sobre la normatividad que regula la atención al ciudadano, la carta de trato digno y la política de lenguaje claro	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia - Gestión humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	4,2	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	Subgerente de planeación e informática - Oficial protección de datos	La socialización se llevará a cabo dentro del cronograma establecido en el área la última semana de mayo a través de una capacitación presencial en las distintas dependencias de la empresa.
	4,3	Publicar en la Web los indicadores de control social de 2025	Subgerente comercial y tarifaria	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5,1	Socialización de los resultados del informe del nivel de satisfacción del usuario NSU de la vigencia anterior	Asesor de Gerencia-servicio al cliente Jefe Oficina de asesora de comunicaciones	Socialización a cargo en Intranet y en la página web de la empresa
	5,2	Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de usuarios	Asesor de Gerencia-servicio al cliente	Servicio al cliente con el apoyo de la oficina asesora de comunicación han adelantado campañas para fortalecer el uso del buzón de sugerencias en la página web, se adjunta evidencia

Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5,3	Desarrollo del programa "Empas en casa, Empas en tu comuna, campaña de compostaje y campa de vertimientos de aceites" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades par la vigencia 2025	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de Gerencia-servicio al cliente	El programa educativo, ambiental y social "EMPAS en casa 2025", se está ejecutando bajo el contrato 5201 del 21 de marzo del presente año, siendo su objeto "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO LOGÍSTICO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS JORNADAS DEL PROGRAMA "EMPAS EN CASA"" mediante el cual se desarrollaran espacios de interacción y participación de la comunidad, con una duración de 7 meses, con el fin de fortalecer la imagen y posicionamiento de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander - EMPAS S.A E.S.P
Componente 4: Estrategia de racionalizacion de trámites				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Actividades para la racionalización de trámites: Trámite de Autorización Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado	1,1	identificación de trámites o procedimientos administrativos susceptibles a mejoras entre el proceso de control de proyectos externos y los demas procesos involucrados.	Asesor de Gerencia-proyectos externos Subgerente de Planeacion e informatica	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,2	Estudio de viabilidad tecnica y economica para la implementacion del portal unico del desarrollador	Asesor de Gerencia-proyectos externos Subgerente de Planeacion e informatica	Actividad Programada para el III Cuatrimestre
Componente 5: Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés	1,1	Transferir al área de sistemas la información de datos abiertos y el inventario de activos de información en cumplimiento de la Ley de Transparencia	Todos los procesos involucrados	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,2	Publicar en los sitios web definidos, la información de Datos Abiertos e Inventario de Activos en cumplimiento de la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública.	Asesor de gerencia-Sistemas	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,3	Publicar y/o actualizar conjuntos de datos abiertos sobre información estratégica en el marco de la misionalidad de la entidad	Asesor de gerencia-Sistemas	Actividad Programada para el II Cuatrimestre

Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés	1,4	Publicar el informe de gestión vigencia 2024 de la entidad en la página web	Asesor de gerencia-Planeacion corporativa y calidad Asesor de gerencia-Sistemas	el informe de gestión fue publicado en la página web y está disponible en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2025/03/INF.-GESTION-2024-APROBADO.pdf
	1,5	Mantener actualizada la publicación de la información en la sección de Presupuesto	Asesor de gerencia-Presupuesto Asesor de gerencia-Sistemas	En la página WEB de Empas en la pestaña de Transparencia>> Presupuesto se encuentra la ejecución de los ingresos y de los gastos de los meses de enero, febrero, marzo y abril, la información puede ser consultada en el siguiente Link: https://www.empas.gov.co/presupuesto/
Componente 6: Participación e Innovación en la gestión pública				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Participación e Innovación en la gestión pública	1,1	Mantener actualizado el menú PARTICIPA en el marco de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Asesor de gerencia-Gestión Informática	La actualización de la página web es un proceso continuo, en el cual participan todos los procesos de la empresa, se han evidenciado acciones por parte del proceso de gestión informática para garantizar las publicaciones por medio del formato de publicaciones FOGI-05 guardados en la bitácora de registros, en la mesa de ayuda, además, la periodicidad de las publicaciones se encuentran detallada en la política editorial.
	1,2	Participar en eventos organizados por entidades articuladoras en temas como: mesas de negocios verdes, economía circular y el CUEES	Gerencia General	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
Componente 7: Promoción de la integridad y la ética pública				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Participación e Innovación en la gestión pública	1,1	Participar en las capacitaciones sobre Código de Integridad	Asesor de gerencia-Gestión Humana	En la jornada de reinducción programada por la oficina de Gestión Humana del 18 al 21 de marzo se incluyó la capacitación sobre el código de integridad a todo el personal de la empresa
	1,2	Socilizacion del Código de Buen Gobierno	Secretaria General	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,3	Medir la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante preguntas interactivas	Asesor de gerencia-Gestión Humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,4	Adelantar la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante campañas de divulgación	Asesor de gerencia-Gestión Humana	La oficina de Gestión humana adelantó la campaña de apropiación de los valores del código de integridad, para el mes de abril se desarrolló la campaña en la planta de tratamiento, así mismo vía intranet se va a realizar la campaña de los valores como capsulas informativas a partir del mes de mayo

Participación e Innovación en la gestión pública	1,5	Adelantar una campaña que permita recordar la gratuidad de los trámites y servicios ofrecidos al ciudadano, así como la importancia de denunciar todo tipo de actos de corrupción	Asesor de gerencia- Gestión Comercial Jefe de oficina de Control interno	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,6	Realizar un taller de apropiación de valores dirigida a los directivos de la entidad	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
	1,7	Revisar la publicación de manera proactiva de la declaración de bienes y rentas y el registro de conflicto de interés	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Se realizó de manera proactiva el cargue de la información de hoja de vida y declaración de bienes y rentas dicha actividad dará inicio desde el 5 de mayo y se realizará uno a uno con los empleados
	1,8	Realizar un diagnóstico de los requisitos que se pueden aplicar en la entidad con respecto a la Norma del Sistema de Gestión Antisoborno NTC ISO 37001	Asesor de gerencia- Planeación Corporativa y calidad	Actividad Programada para el II Cuatrimestre
Componente 8: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (FODE-12)				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Política de Administración de Riesgos	1,1	Diagnostico sectorial de la identificación, control, seguimiento y materialización de los riesgos de corrupción	Subgerente de Planeación e informática Asesor de gerencia-Planeación Corporativa y	Actividad Programada para el III Cuatrimestre
	1,2	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción FODE-12	Todos los procesos	En el mes de enero se realizó la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción, se tiene proyectada la revisión y actualización de la misma hasta el mes de septiembre.
	1,3	Publicar en la página web de EMPAS, el Programa de transparencia y ética pública con todos sus componentes vigencia 2025	Subgerente de Planeación e informática	El Programa de Transparencia y ética pública fue publicado en enero y está disponible en el siguiente enlace: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-PUBLICA-2025.pdf
	1,4	Sensibilizar a funcionarios y colaboradores de EMPAS S.A. el Programa de transparencia y ética pública		Mediante correos electrónicos enviados a todas las áreas de la empresa se ha sensibilizado sobre el Programa de transparencia y ética pública
	1,5	Enviar correos de recordación de compromisos del Programa de transparencia y ética pública	Subgerente de Planeación e informática	Todos los meses se envían correos de recordación de los compromisos descritos en el PTEP 2025

INDICADOR :	De 0 a 59% es	Rojo	96%	No. de actividades cumplidas al I Cuatrimestre	23
	De 60 a 79% es	Amarillo		No. de Actividades reprogramadas al I Cuatrimestre	1
	De 80 a 100% es	Verde		No. Total de actividades al I Cuatrimestre	24
Consolidación del documento:	Cargo: Profesional 3 de Control Interno				
	Nombre: CHRISTIAN JESÚS PIAMBA CEBALLOS				
	Firma : 				
Seguimiento del programa:	Cargo: Jefe de Control Interno				
	Nombre: ANGIE XIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ				
	Firma : 				