



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA

Fecha de elaboración: 29/01/2025

| Componente 1: Mecanismos para la Transparencia y Acceso de la Información | | | | | |
|---|-------------|---|---|--|----------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta | Responsable | Fecha |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad. | Plan de medios 2025 | Jefe Oficina de comunicaciones | Durante el año 2025 |
| | 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. | Correo de socialización | Asesor de Gerencia- sistemas | Julio de 2025 |
| | 1.3 | Capacitación a todo el personal en riesgos del incumplimiento de la ley de transparencia | Registro de asistencia | Asesor de gerencia-Gestión humana | Junio de 2025 |
| | 1.4 | Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la ley 1712 de 2014 | Directorio de servidores públicos actualizado | Asesor de gerencia-Gestión humana | Durante el año 2025 |
| 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) | Atención de todas las solicitudes presentadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante. | Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia-Servicio al cliente | Durante el año 2025 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Revisión y actualización del registro de activos de información institucional | Actualización del registro de activos de información | Asesor de Gerencia- sistemas Todos los procesos | Agosto de 2025 |
| | 3.2 | Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada | Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado | Subgerente administrativo y financiera Secretaría General | Durante el año 20225 |
| 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 | Página Web actualizada dando cumplimiento con lineamientos de accesibilidad y usabilidad de las estrategias | Subgerente de planeación e informática Asesor de Gerencia- sistemas Oficial de protección de datos | Durante el año 2025 |
| | 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 | Publicación de dos (2) piezas comunicativas que incluyan subtítulos y/o lenguaje de señas | Jefe Oficina de comunicaciones | Durante el año 2025 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Informe de seguimiento PQR | Informe consolidado y publicado en Web | Jefe Oficina de control interno | Durante el año 2025 |
| | 5.2 | Monitoreo al acceso a la información pública | A través del contador de visita | Asesor de Gerencia- sistemas | Durante el año 2025 |

| Componente 2: Rendición de cuentas | | | | | |
|--|-------------|---|--|--|---------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta | Responsable | Fecha |
| 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 | Informe publicado en la Web | Subgerente de planeación e informática | Abril de 2025 |
| | 1.2 | Generar y difundir la carta para el suscriptor | Publicaciones de la carta para el suscriptor | Jefe oficina de comunicaciones Subgerente de planeación e informática | Abril de 2025 |

| | | | | | |
|---|-----|--|--|---|---------------------|
| 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 | Ejecución de los programas vigencia 2025 | Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia- Servicio al cliente | Durante el año 2025 |
|---|-----|--|--|---|---------------------|

| Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | | | | | |
|---|--------------------|--|---|--|--------------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta | Responsable | Fecha |
| 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. | Plan de acción radicado en la oficina de control interno. | Asesor de gerencia-Servicio al cliente | Agosto de 2025 |
| | 1.2 | Ejecutar actividades establecidas en el plan de acción de la política de servicio al ciudadano | Cumplimiento de actividades según fechas de ejecución. | | Durante el año 2025 |
| | 1.3 | Caracterización de las diferentes tipos de peticiones presentadas en los últimos 3 años. | Informe de caracterización | | Noviembre de 2025 |
| 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. | Registro de asistencia a capacitaciones | Asesor de gerencia-Gestión Humana | Durante el año 2025 |
| | 2.2 | Capacitar a los servidores públicos y contratistas vinculados a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios | Registro de asistencia de inducción o reinducción | Asesor de gerencia- Gestion Humana | Durante el año 2025 |
| 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 | pagina web actualizada | Asesor de gerencia-Servicio al cliente | Durante el año 2025 |
| | 3.2 | Realizar campañas informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web, accesibilidad de la información tramites y canales de atención al ciudadano | Publicaciones | Jefe oficina de comunicaciones Asesor de gerencia-Servicio al cliente | Durante el año 2025 |
| | 3.3 | Evaluar la efectividad de la implementación del call center | Informe | Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente | Noviembre de 2025 |
| | 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. | Camapaña | Subgerencia comercial y tarifaria servicio al cliente. Asesor de gerencia - servicio al cliente Jefe oficina de comunicaciones | Durante el año 2025 |
| 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 | Registros de asistencia | Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia -Gestión humana | Durante el año 2025 |
| | 4.2 | Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la ley 1581 de 2012 (Habeas Data). | Inducción y reinducción. | Subgerente de planeación e informática - Oficial protección de datos | Durante la vigencia 2025 |
| | 4.3 | Publicar en la Web los indicadores de control social de 2025 | Publicar informe | Subgerente comercial y tarifaria | Junio de 2025 |

| | | | | | |
|---|-----|---|---------------------------------------|---|--------------------------|
| 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 | Socialización con el equipo directivo | Asesor de Gerencia-servicio al cliente Jefe Oficina de asesora de comunicaciones | Marzo de 2025 |
| | 5.2 | Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de usuarios | Página Web Redes sociales | Asesor de Gerencia-servicio al cliente | Durante el año 2025 |
| | 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 | Socializaciones con la comunidad | Subgerente comercial y tarifaria Asesor de Gerencia-servicio al cliente | Durante la vigencia 2025 |

Componente 4: Estrategia de racionalizacion de trámites

| Subcomponente | Actividades | Meta | Responsable | Fecha |
|---|-------------|---|-------------|---|
| 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. | Informe | Asesor de Gerencia-proyectos externos Subgerente de Planeacion e informatica Junio de 2025 |
| | 1.2 | Estudio de viabilidad tecnica y economica para la implementacion del portal unico del desarrollador | Informe | Asesor de Gerencia-proyectos externos Subgerente de Planeacion e informatica Octubre de 2025 |

Componente 5: Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés

| Subcomponente | Actividades | Meta | Responsable | Fecha |
|--|-------------|--|---|---|
| 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 | Correo institucionales | Todos los procesos involucrados Mayo de 2025 |
| | 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. | Soporte de publicacion | Asesor de gerencia-Sistemas Junio de 2025 |
| | 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 Agosto de 2025 |
| | 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 Abril de 2025 |
| | 1.5 | Mantener actualizada la publicación de la información en la sección de Presupuesto | Asesor de gerencia-Presupuesto Asesor de gerencia-Sistemas Durante la vigencia 2025 | |

| Componente 6: Participación e Innovación en la gestión pública | | | | | |
|--|-------------|--|------------------------|---|--------------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta | Responsable | Fecha |
| 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 | Soporte de publicación | Asesor de gerencia- Gestión Informática | Durante la vigencia 2025 |
| | 1.2 | Participar en eventos organizados por entidades articuladoras en temas como: mesas de negocios verdes, economía circular y el CUEES | Registros fotograficos | Gerencia General | Durante la vigencia 2025 |

| Componente 7: Promoción de la integridad y la ética pública | | | | | |
|---|-------------|---|--------------------------------|---|--------------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta | Responsable | Fecha |
| Participación e Innovación en la gestión pública | 1.1 | Participar en las capacitaciones sobre Código de Integridad | Registro de asistencia | Asesor de gerencia-Gestión Humana | Durante la vigencia 2025 |
| | 1.2 | Socilizacion del Código de Buen Gobierno | Publicaciones | Secretaria General | Junio de 2025 |
| | 1.3 | Medir la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante preguntas interactivas | Encuesta Informe de resultados | Asesor de gerencia- Gestión Humana | Mayo de 2025 |
| | 1.4 | Adelantar la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante campañas de divulgación | Registro de la campaña | Asesor de gerencia- Gestión Humana | Durante la vigencia 2025 |
| | 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 | Registro de la campaña | Asesor de gerencia- Gestión Comercial Jefe de oficina de Control interno | Durante la vigencia 2025 |
| | 1.6 | Realizar un taller de apropiación de valores dirigida a los directivos de la entidad | Registro de asistencia | Asesor de gerencia-Gestión Humana | Mayo de 2025 |
| | 1.7 | Revisar la publicación de manera proactiva de la declaración de bienes y rentas y el registro de conflicto de interés | Informe de resultados | Asesor de gerencia-Gestión Humana | Durante la vigencia 2025 |
| | 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 | Diagnostico | Asesor de gerencia-Planeación Corporativa y calidad | Agosto de 2025 |

| Componente 8: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (FODE-12) | | | | | |
|--|-------------|--|---|---|--|
| Subcomponente | Actividades | | Meta | Responsable | Fecha |
| Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Diagnostico sectorial de la identificación, control , seguimiento y materializacion de los riesgos de corrupción | Diagnostico | Subgerente de Planeación e informática Asesor de gerencia-Planeación Corporativa y Calidad | Octubre 2025 |
| | 1.2 | Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción FODE-12 | Mapa de riesgos de corrupcion publicado | Todos los procesos | Enero 2025 |
| | 1.3 | Publicar en la página web de EMPAS, el Programa de transparencia y etica publica con todos sus componentes vigencia 2025 | Programa de transparencia y etica publica publicado | Subgerente de Planeación e informática | Enero 2025 |
| | 1.4 | Sensibilizar a funcionarios y colaboradores de EMPAS S.A. el Programa de transparencia y etica publica | Correo electrónico | | Febrero de 2025 y cuando se programen las jornadas |
| | 1.5 | Enviar correos de recordación de compromisos del Programa de transparencia y etica publica | Correos electrónicos a responsables de actividades | Subgerente de Planeación e informática | Mensual |

| | | | | | |
|--|-----|---|-----------------------------------|--|---|
| | 1.6 | Realizar el monitoreo a los riesgos indentificados en el mapa realizando ajustes en caso de que se requieran. | Seguimiento al mapa de corrupción | Lideres de procesos Asesores de gerencia | Permanentemente |
| | 1.7 | Realizar el seguimiento al plan, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada. | Informes de seguimiento | Jefe oficina de control interno | Cortes: 30/04/2025 31/08/2025 31/12/2025 |