



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