



SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA

Fecha presentación de informe: 15/05/2024

Seguimiento con corte a : 30 de abril de 2024

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

Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.	Jefe Oficina de comunicaciones	Se realizó la contratación del plan de medios vigencia 2024 el cual estará activo entre los meses de abril y agosto de 2024, con la puesta en marcha de 4 cuñas para radio, televisión y redes sociales sobre el posicionamiento de marca y la vinculación de nuevos usuarios en las zonas de expansión.
	1.2	Dar seguimiento a la política editorial y de actualización de la página Web DEGI-01 en cuanto a los requerimientos del índice de transparencia y acceso a la información pública – ITA.	Subgerente de planeación e informática 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, se evidencia comunicación de seguimiento por parte del asesor de sistemas solicitando la revisión y actualización de la información desactualizada mediante correos electrónicos enviados el 23/04/2024, 01/04/2024 y el 21/02/2024.
	1.3	Garantizar la actualización en la información de la página Web de la entidad		La dependencia de Gestión Informática además de las socializaciones que realiza mediante correo electrónico, tiene designado personal que se comunica con las diferentes dependencias, por otro lado, esta área realiza el 100% de las solicitudes de publicación que se les realiza.
	1.4	Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la ley 1712 de 2014	Asesor de gerencia-Gestión informática Asesor de gerencia-Gestión humana Jefe oficina de comunicaciones	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
Subcomponente 2	2.1	Implementar y divulgar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia	Asesor de gerencia-Gestión informática Jefe oficina de comunicaciones	La dependencia de Comunicaciones dio un apoyo inicial en el diseño de un arte gráfico para invitara a la comunidad a participar en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP 2024 , del 5 al 12 de enero de 2024.

Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	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	Se brinda atención de todas las solicitudes presentadas por la partes interesadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante, como PQR. Cumpliendo así la normativa vigente y se tiene un procedimiento ajustado a la misma, se da.
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-Gestión informática Asesor de gerencia-Gestión administrativa	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	3.2	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Subgerente administrativo y financiera Secretaria General	Actividad programada para el segundo semestre
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-Gestión informática Oficial de protección	El sitio web institucional se encuentra en constante revisión y seguimiento para cumplir con los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data, prueba de dicho cumplimiento se encuentra en los resultados del reporte de cumplimiento ITA , en el último seguimiento por parte de la oficina de control interno se evidenció un cumplimiento del 97,53%
	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	Se realizó una piezas comunicativa con lengua de señas para divulgar trámites o servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención, mediante el apoyo de una funcionaria de servicio al cliente.
	4.3	Sensibilizar a los funcionarios respecto de la ley de transparencia y acceso a la información pública LEY 1712 DE 2014	Asesor de gerencia-Gestión informática	La ley de transparencia se ha sensibilizado a través del envío de un correo electrónico, donde se trataron los principios y derechos de acceso a la información pública y como su objetivo es fomentar la participación ciudadana en la gestión pública se evidencia correo enviado durante el mes de mayo dentro de la campaña de Tip Tecnológico EMPAS - Ley 1712 de 2014, correo enviado el 4/05/2024.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información	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 11,65 días, el último seguimiento por parte de Control Interno se realizó en enero 2024
	5.2	Seguimiento a la política editorial	Asesor de gerencia-Gestión de informática	El seguimiento a la política editorial se realiza de manera constante, se evidencia comunicación de seguimiento por parte del asesor de sistemas solicitando la revisión y actualización de la información desactualizada.

Pública	5.3	Monitoreo al acceso a la información pública	Asesor de gerencia- Gestión informática	El monitoreo de acceso a la información pública se realiza a través del contador de visitas al 30/08/2023 la pagina web de EMPAS ha tenido 646.415 visitas desde su creación
Componente 2: Rendición de cuentas				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la página Web el informe de gestión de la vigencia 2023 de la entidad	Subgerente de planeación e informática	El informe de gestión se encuentra publicado en www.empas.gov.co/transparencia/planeacion/InformesdeGestion/Informedegestion2023
	1.2	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia-Servicio al cliente	El Programa Empas Comunitario, ahora EMPAS en Casa se realiza mediante la ejecución del Contrato No, 04831 del 20 de marzo de 2024 - con inicio el 05 de abril de 2024,
Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE 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.	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia-Servicio al cliente	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.2	Ejecutar actividades establecidas en el plan de acción de la política de servicio al ciudadano		Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.3	Atender oportunamente las PQR que se presenten durante la vigencia dentro de los tiempos establecidos en indicadores		Las PQR fueron atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 11,44 días, Se tiene el informe del primer trimestre 2024 - publicado en la página de la EMPAS SA
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.	Subgerente administrativa y financiera Asesor de gerencia-Gestión Humana	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	2.2	Capacitar a los empleados públicos vinculados a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios y las estrategias de servicio al ciudadano	Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	3.1	Mantener actualizada la información sobre los procedimientos para los trámites y servicios	Subgerente comercial y tarifaria -Asesor de gerencia-	Se ha mantenido actualizada la información de los trámites y servicios de la entidad, a través del ajuste al Procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994, PRGC-05, actualizado el 31/01/2024, los demás procedimientos debidamente están actualizados y ajustados al cumplimiento de la normativa vigente,

Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.2	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes disponibles en el espacio de atención al ciudadano de la página web	servicio al cliente	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	3.3	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	Jefe oficina de comunicaciones	Se ha ejecutado el diseño y la publicación de 3 artes gráficos para redes sociales, página web e intranet de la Empresa. Dando a conocer a nuestro público interno y externo como comunicarse con la Empresa.
	3.4	Socialización de la política de atención al ciudadano	Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente.	El área de servicio al cliente socializó mediante correo electrónica la política de atención al ciudadano
	3.5	Evaluar la percepción y eficacia de los canales de atención	Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente	Actividad programada para el tercer cuatrimestre
	3.6	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 comunicaciones	Actividad programada para el tercer cuatrimestre
	Subcomponente 4 Conocimiento al servicio del ciudadano	4.1	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.	Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente
4.2		Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR	Jefe oficina de comunicaciones	Los indicadores de PQR se han alimentado mes a mes por la dependencia de Servicio al cliente en el aplicativo
4.3		Realizar jornadas de actualización al personal de planta de la Subgerencia Comercial sobre la normatividad que regula la atención al ciudadano	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia - Gestión humana	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
4.4		Socializar la carta de trato digno al usuario a los servidores públicos	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia - servicio al cliente Jefe de Oficina de comunicaciones	Actividad programada para el segundo cuatrimestre

	4.5	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	Subgerente de planeación e informática - Oficial protección de datos	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	4.6	Publicar en la Web los indicadores de control social de 2024	Subgerente comercial y tarifaria	Actividad programada para el Tercer cuatrimestre
	4.7	Implementación de la política de lenguaje claro	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia-servicio al cliente Jefe Oficina de comunicaciones	Actividad programada para el Tercer cuatrimestre
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Medir la satisfacción y percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Subgerente comercial y tarifaria Asesora de Gerencia-servicio al cliente Jefe Oficina de asesora de comunicaciones	Actividad programada para el Tercer cuatrimestre
	5.2	Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de usuarios		Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	5.3	Desarrollar el programa de Empas comunitario para la vigencia 2024		El Programa Empas Comunitario, ahora EMPAS en Casa se realiza mediante la ejecución del Contrato No, 04831 del 20 de marzo de 2024 - con inicio el 05 de abril de 2024,
	5.4	Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano		Se han efectuado acercamientos con los vocales de control, se hizo visita a la PTAR y se han adelantado divulgaciones por las redes sociales y página de la empresa.
Componente 4: Estrategia de racionalización de trámites				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Actividades para la racionalización	1.1.	Requisitos del Usuario: Gestionar la posibilidad de generar un convenio interadministrativo con la registraduría para captación de la información de identificación de los Suscriptores potenciales	Subgerente comercial y tarifaria Asesora de gerencia-Servicio al cliente y Asesora de gerencia-Gestión comercial	Actividad programada para el segundo cuatrimestre

racionalización de trámites: Trámite de Autorización Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado	1.2.	Precio del Trámite o Servicio: Establecer variedad de métodos de pagos (link pse, daviplata, nequi, wompi... entre otros) para la cancelación de la prestación de servicios propios	Subgerente comercial y tarifaria Asesora de gerencia- Servicio al cliente y Asesora de gerencia- Gestión comercial	Se han llevado a cabo tres reuniones con los bancos Davivienda y Bancolombia , durante las cuales se discutieron las necesidades para la implementación de los nuevos métodos de pago. Además, estamos se está colaborando estrechamente con el desarrollador SCITECH para asegurar que los aplicativos de la empresa se ajusten adecuadamente a los nuevos requerimientos de pago, conforme a la información proporcionada por los bancos. En los próximos meses, se continuará trabajando para alcanzar este objetivo.
	1.3	Socialización de las mejoras planteadas	Subgerente comercial y tarifaria Asesora de gerencia- Servicio al cliente y	Actividad programada para el Tercer cuatrimestre
<u>Componente 5: Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés</u>				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Apertura de datos para los ciudadanos y grupos de interés	1.1	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	Asesor de gerencia- Gestión Informática	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.2	Publicar y/o actualizar conjuntos de datos abiertos sobre información estratégica en el marco de la misionalidad de la entidad	Asesor de gerencia- Gestión Informática	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.3	Publicar el informe de gestión vigencia 2023 de la entidad en la página web	Asesor de gerencia- Planeación corporativa y calidad Asesor de gerencia- Gestión Informática	El informe de gestión se encuentra publicado en www.empas.gov.co/transparencia/planeacion/InformesdeGestion/Informedegestion2023
	1.4	Mantener actualizada la publicación de la información en la sección de Presupuesto	Asesor de gerencia- Presupuesto Asesor de gerencia- Gestión Informática	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
<u>Componente 6: Participación e Innovación en la gestión pública</u>				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE 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	Diseño de una herramienta de evaluación que permita la colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana y de los grupos de interés	Asesor de gerencia-Gestión Informática	Actividad programada para el Tercer cuatrimestre
	1.3	Capacitar en innovación abierta con la participación ciudadana	Asesor de gerencia-Gestión Informática	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
Componente 7: Promoción de la integridad y la ética pública				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Participación e Innovación en la gestión pública	1.1	Participar en las capacitaciones sobre Código de Integridad	Asesor de gerencia-Gestión Humana	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.2	Socialización del Código de Buen Gobierno	Secretaria General	Actividad programada para el segundo 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 segundo cuatrimestre
	1.4	Adelantar la apropiación de los valores del Código de Integridad mediante campañas de divulgación	Asesor de gerencia-Gestión Humana	En la vigencia 2024 se inició campaña por medio de la intranet, divulgando cada valor mensualmente y brindando Tips para colocarlo en práctica, esta actividad busca que los empleados logren interiorizar y aplicar los valores en su puesto de trabajo
	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 segundo 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 segundo cuatrimestre

	1.7	Divulgación del Pacto por el Buen Trato a través de piezas de comunicación y un taller con servidores	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.8	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	El área de gestión humana cuenta con una lista de chequeo donde se enumeran los requisitos de vinculación laboral, el numeral 2 se solicita las declaraciones de bienes y renta y registro de conflicto de intereses, adicionalmente la Oficina de Control Interno hace seguimiento periódico
	1.9	Realizar un diagnóstico de los requisitos que se pueden aplicar en la entidad con respecto a la Norma del Sistema de Gestión Anti soborno NTC ISO 37001	Asesor de gerencia- Planeación Corporativa y calidad	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
Componente 8: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (FODE-12)				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Política de Administración de Riesgos	1.1	Socialización de la política de administración de riesgos MADE-01, según la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 5, 2020, emitida por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP)	Subgerente de Planeación e informática Asesor de gerencia- Planeación Corporativa y Calidad	La política de administración del riesgo se encuentra publicada en Visión Calidad en el proceso de Direccionamiento estratégico , se tiene proyectado la revisión y actualización de la misma para los meses de mayo y junio.
	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 publica con todos sus componentes vigencia 2024.	Subgerente de Planeación e informática Asesor de gerencia- Planeación Corporativa y Calidad	El programa de transparencia y ética pública se publicó en el mes de enero en www.empas.gov.co/transparencia/planeacion/planes/PTEP 2024
	1.4	Sensibilizar a funcionarios y colaboradores de EMPAS S.A. el Programa de transparencia y ética publica	Asesor de gerencia- Planeación Corporativa y Calidad	Mediante correos electrónicos enviados a todas las áreas de la empresa se ha sensibilizado sobre el Programa de transparencia y ética publica
	1.5	Enviar correos de recordación de compromisos del Programa de transparencia y ética publica	Subgerente de Planeación e informática Asesor de gerencia- Planeación Corporativa y Calidad	Todos los meses se envían correos de recordación de los compromisos descritos en el PTEP 2024
	1.6	Realizar el monitoreo a los riesgos identificados en el mapa realizando ajustes en caso de que se requieran.	Líderes de procesos asesores de gerencia	Los líderes de procesos como primera línea de defensa realizan seguimiento constante al mapa de riesgos de corrupción.

	1.7	Realizar el seguimiento al plan, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada.	Jefe oficina de control interno	La Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, realizó el tercer seguimiento normativo al mapa de riesgos de corrupción, y a la publicación del PETP 2024
Componente 9: Medidas de debida diligencia y prevención de lavados de activos				
Subcomponente	No.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
Medidas de debida diligencia y prevención de lavado de activos	1.1	Designación del área encargada de la implementación del SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y financiación del Terrorismo).	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.2	Capacitación a los funcionarios encargados del SARLAFT	Asesor de gerencia- Gestión Humana	Actividad programada para el segundo cuatrimestre
	1.3	Diseñar el SARLAFT en la entidad	Área designada	Actividad programada para el Tercer cuatrimestre