

		EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P			CODIGO:FOGM-12
		SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA			VERSION:05
					Página 1 de 1
Fecha presentación de informe: 11/09/2025			Seguimiento con corte a :	31 de agosto 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	Desde junio de 2025, siguiendo los lineamientos de Gerencia, se adelanta la estructuración del Plan de Medios 2025, que contempla una amplia participación de medios radiales, impresos y televisivos para promover las acciones emprendidas por la Empresa en beneficio de la comunidad usuaria y la región. Este plan, desarrollado a través de una agencia de publicidad, se extenderá hasta inicios de diciembre de 2025 e integra como valor agregado un proceso de renovación de imagen y posicionamiento institucional, en el marco de la conmemoración del 19° aniversario de la Empresa.	
	1,2	Actualizar e implementar la politica editorial de acuerdo a las recomendaciones de privacidad, seguridad y proteccion de personales y los requerimeintos del indice de transparencia.	Asesor de Gerencia-sistemas	Se actualizó la política acorde a las recoendaciones y requerimientos del ITA, como evidencia se tiene el docuemtno DEGI-01-07 proyectado para actualizar en el repositorio de consulta Vision Calidad	
	1,3	Capacitacion a todo el personal en riesgos del incumpliemitno de la ley de transaprencia	Asesor de gerencia-Gestión humana	Actividad reprogramada para el III Cuatrimestre	
	1,4	Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la ley 1712 de 2014	Asesor de gerencia-Gestión humana	La información compilada del directorio de servidores públicos fue enviada a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su diseño grafico, una vez esté completo se solicitará a sistemas su publicación en la página WEB	
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 31 de julio de 2025, el área de servicio al cliente recibió y tramitó 4.961 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, whatsapp y personalmente en la sede administrativa y puntos de atención de Floridablanca y Girón. (Se anexa reporte generado por el aplicativo PQR - 1 FOLIO).	

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 reprogramada para el III Cuatrimestre
	3,2	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Subgerente administrativo y financiera Secretaria General	Actividad Programada para el III 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	De manera permanente, y como parte de nuestra estrategia digital, generamos contenidos accesibles que incluyen subtítulos y narraciones en audio, con el fin de garantizar la comprensión y participación de la comunidad, en especial de las personas con discapacidad visual o auditiva.
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 10,47 días, el último seguimiento por par
	5,2	Monitoreo al acceso a la información pública	Asesor de Gerencia-sistemas	En la página web se evidencia el contador de visitas mostrando las visitas totales y diarias. La herramienta del contador de visitas se encuentra activa y funcionando en el portal web institucional, con un conteo en 1.151.868
Componente 2: Rendición de cuentas				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
Informar avances y	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

informar avances y resultados de la gestión	1,2	Generar y difundir la carta para el suscriptor	Jefe oficina de comunicaciones Subgerente de planeación e informática	En abril de 2025, a través de la voz del Gerente de la Empresa, se informó a la comunidad usuaria sobre la Carta al Suscriptor. Este contenido fue posteriormente difundido en junio de 2025 en formato reel, aprovechando todo el ecosistema digital de la Empresa para ampliar su alcance.
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. El contrato actualmente está para realizase 25 jornadas.
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 reprogramada para el III Cuatrimestre
	1,2	Ejecutar actividades establecidas en el plan de acción de la política de servicio al ciudadano		Actividad reprogramada para el III Cuatrimestre
	1,3	Caracterización de las diferentes tipos de peticiones presentadas en los últimos 3 años.	Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Actividad reprogramada 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	E 15 de mayo se envió una delegación de 2 personas al noveno seminario de servicio al cliente de ANDESCO, posteriormente se realizará una capacitación para todas las personas con contacto al usuario y se incluirá al personal operativo
	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 reprogramada para el III 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	Las preguntas fueron revisadas y actualizadas, ya se solicitó al área de Sistemas la publicación de las nuevas preguntas y están disponibles en la página web de la empresa, el link es el siguiente: https://www.empas.gov.co/informacion-de-interes/preguntas-y-respuestas-frecuentes/
	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	Jefe oficina de comunicaciones Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Estos contenidos se han desarrollado en diversos formatos digitales, con el propósito de mantener a la comunidad permanentemente informada.
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 III 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	Los indicadores de control social se publicaron en la página WEB y están disponibles en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2025/03/INFORMACION-DE-INDICADORES-PARA-CONTROL-SOCIAL-PARA-VIG-2024.pdf

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	La socialización se cargó 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 campaña de vertimientos de aceites" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades por 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 racionalización 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 demás procesos involucrados.	Asesor de Gerencia-proyectos externos Subgerente de Planeación e informática	Se llevó a cabo una reunión con el área de Servicio al Cliente con el propósito de fortalecer la articulación entre las dependencias de Servicio al Cliente, 4/72 y Proyectos Externos. Como resultado de este espacio de trabajo, se definieron tres compromisos orientados a optimizar la atención al usuario y mejorar su percepción frente a los servicios prestados
	1,2	Estudio de viabilidad técnica y económica para la implementación del portal único del desarrollador	Asesor de Gerencia-proyectos externos Subgerente de Planeación e informática	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	La empresa cuenta con la matriz de activos de información actualizada, FOGI-01 y una sección de datos abiertos en el portal web empresarial
	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	La matriz de datos abiertos de información se encuentra publicada en la página web y el link para la consulta de datos abiertos. EL índice de transparencia y acceso a la información pública ITA de la procuraduría general de la nación mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar de acuerdo a la ley 1712 de 2014
	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	La empresa publica los datos abiertos generados en el siguiente link https://www.empas.gov.co/informacion-de-interes
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-Planeación 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 a agosto, 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 III 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 reintroducción 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	Socialización del Código de Buen Gobierno	Secretaría General	Actividad Programada para el III 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 III 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	Durante los meses de mayo y agosto se difundieron contenidos digitales y en la cartelera principal, enfocados en la campaña de recordatorio sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofrecidos al ciudadano, así como en la importancia de denunciar cualquier acto de corrupción.
	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 III 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 reprogramada para el III Cuatrimestre
Componente 8: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (FODE-12)				
Subcomponente	No.	Actividades	Responsable	Observaciones del Seguimiento
	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

Política de Administración de Riesgos	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 etica publica 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 etica publica		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 etica publica	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	81%	No. de actividades cumplidas al I Cuatrimestre	34
		De 60 a 79% es	Amarillo		No. de Actividades reprogramadas al II Cuatrimestre	8
		De 80 a 100% es	Verde		No. Total de actividades al II Cuatrimestre	42
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 : 				