



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA

Fecha de elaboración: 29/01/2026

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 2026	Jefe Oficina de comunicaciones	Durante el año 2026
	1.2	Carga, actualización y validación de conjuntos de datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co).	Conjuntos de datos publicados y documentados.	Asesor de Gerencia - Sistemas	Durante el año 2026
	1.3	Revisión integral de toda la información publicada en el Menú de Transparencia, verificando su completitud, oportunidad, trazabilidad y formatos accesibles.	Matriz de verificación del menú de transparencia + evidencias de actualización.	Subgerente de planeación e informática y Asesor de Gerencia - Sistemas	Segundo semestre 2026
	1.4	Capacitación a todo el personal en riesgos del incumplimiento de la ley de transparencia	Registro de asistencia	Asesor de gerencia-Gestión humana	Junio de 2026
	1.5	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 2026
	1.6	Realizar revisiones trimestrales de cumplimiento de información mínima obligatoria y emitir informes de hallazgos.	Informes trimestrales de seguimiento.	Jefe de control Interno	Cada tres meses 2026
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 2026
	2.2	Capacitación a los funcionarios responsables de atender solicitudes para fortalecer competencias y evitar incumplimientos.	Registro de asistencia y material de capacitación.	Asesor de gerencia-Gestión humana	Durante el año 2026
	2.3	Verificar estado y funcionamiento de todos los canales disponibles (web, correo, presencial, telefónico) garantizando accesibilidad y disponibilidad.	Acta o informe de verificación de canales.	Asesor de gerencia-Servicio al cliente	Semestral 2026
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	Revisión del Programa de Gestion Documental - PGD de acuerdo con lineamientos del AGN, actualización y publicación oficial.	PGD actualizado y publicado en pagina web	Asesora de Gerencia - Servicios Generales	Durante el año 2026
	3.3	Revisión de las TRD conforme a las normas del AGN y necesidades institucionales.	TRD actualizadas y adoptadas mediante acto administrativo	Asesora de Gerencia - Servicios Generales	Durante el año 2026
	3.4	Capacitación a servidores públicos en uso del PGD, TRD, CCD y demás instrumentos.	Registros de asistencia	Asesora de Gerencia - Servicios Generales	Durante el año 2026
	3.5	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Subgerente administrativo y financiera Secretaria General	Durante el año 2026
	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 2026

Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.2	Evaluación técnica de accesibilidad del portal institucional, identificando barreras para personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva y motora.	Informe de diagnóstico con hallazgos y plan de mejoras.	Asesor de Gerencia- sistemas	Primer Semestre 2026
	4.3	Formación en lenguaje claro, accesibilidad digital, interacción con personas con discapacidad y diseño universal	Registro de asistencia + material formativo.	Asesor de gerencia-Gestión humana	Durante el año 2026
	4.3	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 2026
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 2026
	5.2	Revisión del comportamiento de visitas y descargas para identificar qué información es la más demandada por la ciudadanía.	Reporte mensual de contenidos más consultados.	Asesor de Gerencia- sistemas	Mensual durante el año 2026
	5.3	Monitoreo al acceso a la información pública	A través del contador de visita	Asesor de Gerencia- sistemas	Durante el año 2026
Componente 2: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 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 2025 de la entidad	Informe publicado en la Web	Subgerente de planeación e informática	Abril de 2026
	1.2	Generar y difundir la <i>carta para el suscriptor</i>	Publicaciones de la <i>carta para el suscriptor</i>	Jefe oficina de comunicaciones	Abril de 2026
	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 2026	Subgerente comercial y tarifaria Asesor de gerencia- Servicio al cliente	Durante el año 2026
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 vigencia 2025 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 2026
	1.2	Ejecutar actividades establecidas en el plan de acción, recomendaciones furag 2025 de la política de servicio al ciudadano	Cumplimiento de actividades según fechas de ejecución.	Asesor de gerencia-Servicio al cliente	Durante el año 2026
	1.3	Diseñar y aplicar instrumentos (encuestas, formularios web, QR) para medir satisfacción en los principales servicios y trámites.	Informe trimestral de satisfacción.	Asesor de gerencia-Servicio al cliente	Trimestral durante el año 2026
	1.4	Caracterización de las diferentes tipos de peticiones presentadas en los últimos 3 años.	Informe de caracterización	Asesor de gerencia-Servicio al cliente	Noviembre de 2026
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 2026
	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 2026

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 2026
	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 2026
	3.3	Evaluar la efectividad de la implementación del call center	Informe	Subgerente comercial y tarifaria-Asesor de gerencia - servicio al cliente	Noviembre de 2026
	3.4	Realizar ("tips de servicio") en la intranet de EMPAS para reforzar habilidades comunicativas, trato empático, atención diferencial y uso adecuado de canales.	TIPS Publicados en la intranet de EMPAS	Jefe Oficina de comunicaciones y Asesora de Gerencia Servicio al Cliente	Durante el año 2026
	3.5	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 2026
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 2026
	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 2026
	4.3	Revisar y actualizar los formatos, avisos de privacidad, cláusulas informativas y consentimiento de tratamiento de datos.	Material actualizado	Subgerente de planeación e informática - Oficial protección de datos	Durante la vigencia 2026
	4.4	Publicar en la Web los indicadores de control social de 2026	Publicar informe	Subgerente comercial y tarifaria	Junio de 2026
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 2026
	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 2026
	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 2026
Componente 4: Estrategia de racionalización de trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 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.	Informe	Asesor de Gerencia-proyectos externos - Subgerencia de Alcantarillado	Junio de 2026
	1.2	Construir la ficha técnica de cada trámite y OPAS conforme a lineamientos del SUIT	Ficha tecnica de cada tramite y OPAS	Subgerente comercial y tarifario	Agosto de 2026

	1.3	Levantamiento y caracterización de los trámites actuales.	Documento de la descripción detallada de los trámite y procedimientos administrativos de EMPAS	Subgerente comercial y tarifario	Junio de 2026
--	-----	---	--	----------------------------------	---------------

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

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 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 2026
	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 2026
	1.3	Publicar y/o actualizar conjuntos de datos abiertos sobre información estratégica en el marco de la misionalidad de la entidad	Soporte de publicacion	Asesor de gerencia-Sistemas	Agosto de 2026
	1.4	Publicar el informe de gestión vigencia 2025 de la entidad en la página web	Soporte de publicacion	Asesor de gerencia-Planeacion corporativa y calidad Asesor de gerencia-Sistemas	Abril de 2026
	1.5	Mantener actualizada la publicación de la información en la sección de Presupuesto	Soporte de publicacion	Asesor de gerencia- Presupuesto Asesor de gerencia-Sistemas	Durante la vigencia 2026

Componente 6: Participación e Innovación en la gestión pública

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Participacion Ciudadana	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 2026
	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 2026
	1.3	Implementar procesos de co-creación para identificar mejoras en los servicios	Informe de propuestas y soluciones co-creadas	Asesor de Gerencia-servicio al cliente / Asesor de gerencia - Gestión humana	Diciembre de 2026
	1.4	Promover la cultura de la transparencia a través de la publicación activa de información de interés público.	Portal o sección de transparencia actualizada con la información mínima obligatoria y complementaria	Asesor de Gerencia- sistemas	Toda la vigencia de 2026
Subcomponente 2 Innovacion Publica	2.1	Crear banco de buenas prácticas éticas e innovadoras	Base de datos actualizada de prácticas exitosas	Asesor de gerencia - Gestión humana	Diciembre de 2026
	2.2	Desarrollar iniciativas internas de innovación mediante metodologías como <i>Design Thinking</i> (pensamiento de diseño), <i>Lean Government</i> (Gobierno esbelto) o <i>Agile</i> (<i>Gestion Agil</i>) .	Actas y evidencias de sesiones de ideación o talleres de innovación.	Asesor de gerencia - Gestión humana	Diciembre de 2026
	2.3	Implementar tecnologías y herramientas digitales que fortalezcan la transparencia, la trazabilidad y el acceso a la información pública.	Portal o micrositio de transparencia actualizado , con información accesible y en lenguaje claro.	Asesor de Gerencia-servicio al cliente / Asesor de gerencia - Sistemas	Diciembre de 2026
subcomponente 3 Cultura Etica y Formacion	3.1	Capacitar servidores públicos en ética, innovación y participación	Listas de asistencia y memorias de formación	Asesor de gerencia - Gestión humana	Julio de 2026
	3.2	Desarrollar campañas institucionales de cultura ética y transparencia	Campañas divulgadas y registradas	Asesor de gerencia - Gestión humana / Jefe de Comunicaciones	Durante la vigencia 2026

Componente 7: Promoción de la integridad y la ética pública

Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
	1.1	Revisión y actualización del Código de Integridad	Registro de asistencia	Asesor de gerencia-Gestión Humana	Junio de 2026

Subcomponente 1 Mejoramiento Institucional	1.2	Socilización del Código de Integridad	Publicaciones	Secretaria General	Junio de 2026
	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 2026
	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 2026
	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 2026
	1.6	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 2026
Componente 8: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción (FODE-12)					
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Gestion del Riesgos	1.1	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción FODE-12	Mapa de riesgos de corrupcion publicado	Todos los procesos	Enero 2026
	1.2	Publicar en la página web de EMPAS, el Programa de Transparencia y Ética Pública con todos sus componentes vigencia 2026	Programa de Transparencia y Ética Pública publicado	Subgerente de Planeación e informática	Enero 2026
	1.3	Sensibilizar a funcionarios y colaboradores de EMPAS S.A. el Programa de Transparencia y Ética Pública	Correo electrónico	Subgerente de Planeación e informática	Febrero de 2026 y cuando se programen las jornadas
	1.4	Enviar correos de recordación de compromisos del Programa de Transparencia y Ética Pública	Correos electrónicos a responsables de actividades	Subgerente de Planeación e informática	Mensual
	1.5	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: 30/04/2026 31/08/2026 31/12/2026
Componente 9: Ley Antisoborno					
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Compromiso y liderazgo de la alta dirección	1.1	Elaborar y aprobar una declaración institucional pública en la que la entidad manifieste su política de “cero tolerancia” frente a cualquier práctica de soborno o corrupción. Debe ser suscrita por la Gerencia General y divulgada a todos los funcionarios y contratistas.	Documento de declaración institucional publicado en el portal de transparencia y difundido internamente.	Subgerencia de Planeación e Informática y Gerencia General	Junio de 2026
Subcomponente 2 Gestión del riesgo de soborno	2.1	Identificar y evaluar riesgos de corrupción y soborno en los procesos institucionales	Actualizar Matriz de riesgos de corrupción (incluir riesgos y Controles de Soborno)	Subgerente de Planeación e Informática	Mayo de 2026
	2.2	Diseñar controles específicos en los riesgos de soborno identificados	Controles documentados y aplicados	Subgerente de Planeación e Informática	Mayo de 2026
Subcomponente 3 Política y Procedimientos antisoborno	3.1	Elaborar, adoptar y divulgar la Política Antisoborno institucional	Política antisoborno aprobada y publicada.	Subgerente de Planeación e Informática	Junio de 2026
	3.2	Establecer un protocolo para la recepción, análisis y respuesta de denuncias	Procedimiento formal aprobado por la alta dirección.	Subgerente de Planeación e Informática	Agosto de 2026
Subcomponente 4 Capacitación, comunicación y sensibilización	4.1	Capacitar a funcionarios y contratistas sobre la política antisoborno institucional	Registros de capacitación a funcionarios y contratistas	Asesor de Gerencia - Talento Humano	Durante el año 2026

Subcomponente 5 Monitoreo, auditoría y mejora continua	5.1	Realizar auditorías internas o externas sobre cumplimiento ético y transparencia	Informes de auditoría con hallazgos y acciones correctivas.	Jefe Control Interno	Durante el año 2026
---	-----	--	--	----------------------	---------------------