

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA (PETP) EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ E.S.P" VIGENCIA 2025**

El programa de transparencia y etica publica de el marco del modelo de integración institucional, se incorporaran los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.



Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo , fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Evidencias de ejecución	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	2do Seguimiento			Observaciones Oficina de Control Interno
							Fecha	Resultado	Responsable	
MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Promover la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.	Seguimiento a la aplicación la política y metodología de gestión de riesgos	Ejecución de los seguimientos previos	100%	15 de abril de 2025	Ejecución: Responsable del S.G.C y líderes de proceso	9 de septiembre de 2025	El seguimiento a las matrices de riesgo de corrupción, en el marco de la Política de Administración del Riesgo, se realizó de manera extemporánea en el mes de julio de 2025, debido a las dificultades presentadas en algunas áreas al momento debido a ausencia de las evidencias en la correspondiente carpeta. !TECNICO-JURIDICO(riesgos indicadores planes de mejoramiento)2025 Se da continuidad a los seguimientos programados, sin embargo, persisten demoras en la entrega de la información por parte de algunas áreas, lo que dificulta el desarrollo oportuno del seguimiento.	Secretaria General	Las matrices de Riesgos de gestion y Corrupción, se publican en conformidad en la pagina web institucional.
					15 de agosto de 2025					
					15 de diciembre de 2025					
			Publicación seguimiento matrices de riesgo - Política de Administración del riesgo de corrupción	30 de abril de 2025	Verificación: Sec. General - MIPG Jefe de la Oficina de Control Interno.	9 de septiembre de 2025	Con relación a la publicación del seguimiento de las matrices de riesgo en el marco de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción, se tiene programada su divulgación para tercer semana del mes de septiembre.	Secretaria General	Desde la oficina de control interno se realizo la solicitud de publicacion de los mapas de riesgo y corrupcion en la pagina web de la entidad, en conformidad a norma.	
					31 de agosto de 2025					
		Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción; atendiendo cambios normativos, análisis del contexto interno y externo de la entidad, procedimientos susceptibles a riesgos de corrupción, informes de la Oficina de Control Interno y entes de control.	Mapas de Riesgos de Corrupción Ajustados y actualizados, como resultados de los seguimientos	100%	31 de diciembre de 2025	Ejecución: Responsable del S.G.C y líderes de proceso Verificación: Sec. General - MIPG	4 de septiembre de 2025	Se da cumplimiento de conformidad a lo aprobado en la reunion del comité intitucional realizada en el mes de enero	Secretaria General	Matrices de riesgos de gestion y corrupcion y PTEP, con seguimientos por los líderes de proceso.
					15 de abril					
					15 de agosto					
			Ajustes de los documentos relacionados.	100%	15 de diciembre	Jefe de la Oficina de Control Interno.	4 de septiembre de 2025	Se da cumplimiento de conformidad a lo aprobado en la reunion del comité intitucional realizada en el mes de enero	Jefe de la Oficina de Control Interno.	Matrices de riesgos de gestion y corrupcion y PTEP, con seguimientos por los líderes de proceso.
					30 de abril					
					31 de agosto					
					31 de diciembre de 2025					
		Publicar en la página web el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapas de riesgos de corrupción publicados en la página WEB	100%	31 de enero	Responsables SGC Control Interno	9 de septiembre de 2025	El 12 de septiembre se realizo la publicacion en la pagina web el seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción.	Tecnico Jurídico y de procesos de calidad	Matrices de riesgos de gestión y corrupción, publicados https://www.emersoposp.gov.co/wp-content/uploads/2017/09/2do-Seguimiento-Matriz-de-Riesgos-de-Gestion-2025.pdf

	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Promoción de la utilización de chats y redes sociales.	Divulgación herramientas de comunicación	100%	30 de junio de 2025 30 de septiembre de 2025 31 de diciembre de 2025	Irresponsable del S.G.C Subgerente comercial y de facturación	9 de septiembre de 2025	Se viene promocionando el uso de chats y redes sociales en la parte adversa de la factura, en la pagina web y aviso frente a la empresa https://api.whatsapp.com/send?phone=57315905912&text=Gracias%20por%20comunicarte%20en%20mensajes%23%83%20ESP%20C%C3%A9nticas%20%C2%BFc%C3%B3m%20podemos%20ayudarte%3F	Lideres de procesos	cuentas rendida en la vigencia del 2024
	Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Comunicar los resultados de las mediciones de percepción de los usuarios y la ciudadanía frente a los productos y servicios de EMERSOPÓ	Análisis de informe de satisfacción de usuarios. Realizar seguimiento a las estadísticas de PQR.	Encuesta de satisfacción. Correos institucionales emitidos a responsables para oportunidad de mejora.	100%	30 de abril de 2025 30 de agosto de 2025	Subgerente comercial-técnico PQR Subgerente comercial, secretaria general / Técnico de PQR's.	9 de septiembre de 2025	Se envia informe satisfacción al usuario a todas las dependencia para que tomen acciones frente a los resultados. https://www.emersoposp.gov.co/seguidimientos-pqr/ Se realizo la encuesta de satisfacción al usuario del primer semestre de 2025, la cual se envió a la Oficina de Control Interno, Talento Humano para su publicación. https://www.emersoposp.gov.co/seguidimientos-pqr/	Subgerente Comercial y de Facturación	En las facturas de pago, se evidencia la publicacion de las redes sociales de la entidad, los datos de contacto, para la solicitud de queja, los horarios de extencion y la informacion relacionada a la entidad.
	Structura administrativa y Direccional estrategico	Fortalecer desde la alta dirección la aplicación de los mecanismos de información y participación ciudadana, por parte de todo el personal.	Consolidar y publicar informe de peticiones Quejas y Reclamos, el cual es soportado con las Respuestas emitidas. Divulgar y capacitar a los funcionarios en la Política de Servicio al Ciudadano Institucional.	Informe de Peticiones Quejas y Reclamos, el cual es soportado con las Respuestas emitidas. Listado de asistencia	100%	1 de junio de 2025 1 de diciembre de 2025 30 de junio de 2025 30 de noviembre de 2025	Subgerente comercial / Técnico PQR's Dependencias involucradas en dar respuesta Subgerente Administrativa Talento Humano.	15 de agosto de 2025 9 de septiembre de 2025	Se realizo el informe de PQR's del primer semestre de 2025, la cual se envió a la Oficina de Control Interno, Talento Humano para su publicación. (Actividad que aun no ejecutada) La Subgerencia de Talento Humano manifiesta que es una actividad que no corresponde a su area Se tiene contemplado aclaración de su competencia en el comité Institucional de la empresa	Subgerente Comercial y de Facturación Subgerente Administrativa Talento Humano y Administrativo	Desde la oficina de control interno se realizo informe semestral de las Pqr, el cual fue publicado en la pagina web. Actividad a ejecutar en el tercer cuatrimestre de la vigencia, una vez se programe el comité institucional de gestión y desempeño.
	Normativo y procedimental	Asegurar la actualización de la normatividad aplicable a las actividades productos y servicios de EMERSOPÓ.	Mantener actualizada la normatividad y la información sobre los trámites y otros procedimientos administrativos que se encuentran registrados en el SUIT para facilitar al usuario su consulta en este aplicativo.	Normograma actualizado Calificador del servicio	100%	30 de junio de 2025 30 de diciembre de 2025	Lideres de proceso Subgerente comercial y técnico PQR.	9 de septiembre de 2025	Los miembros del Comité Institucional definieron la conformación de comisiones para la evaluación de desempeño, estableciendo un procedimiento inicial y otro alternativo en caso de requerirse una segunda evaluación. Asimismo, se acordó separar las evaluaciones por grados, diferenciando el proceso aplicable a los trabajadores oficiales y el de los directivos, con el fin de garantizar mayor claridad. Quedó pendiente el ajuste del documento por parte del área correspondiente, para luego ser socializado y sometido a aprobación en el Comité.	Lideres de procesos	Procedimientos creados, validados, aprobados y publicados en el sistema de gestión de calidad
	Relacionamiento con el ciudadano	Asegurar la respuesta los usuarios que interponen derechos de petición de forma personal y verbal	Publicar la medición de la satisfacción de nuestros ciudadanos en el Menú Transparencia	Respuesta personalizada.	100%	30 de junio de 2025 30 de diciembre de 2025	Subgerente comercial y técnico PQR.	9 de septiembre de 2025	De Conformidad con el informe de gestión del contratista andres zarate con fecha del 25 de agosto se identificaron los siguientes trámites: facilidad de servicios públicos N 55924, viabilidad y disponibilidad de servicios públicos N 65922, instalación, mantenimiento o reparación de medidores radica N° 65919 los cuales se encuentran en revisión para modificación en plataforma, actualmente lo que se encuentran disponibles encuentra en la pagina web: https://www.emersoposp.gov.co/transparencia-ztramites/	Subgerencia de Talento Humano y Administrativo	El equipo de T. Humano esta en proceso contractual de un profesional para el desarrollo de esta actividad, la cual se reportara en el tercer cuatrimestre de la vigencia.
						30 de junio de 2025 30 de diciembre de 2025	Subgerente comercial y técnico PQR.	09 de septiembre de 2025	Se realiza publicación sobre a medición de la satisfacción de nuestros ciudadanos en el Menú Transparencia https://www.emersoposp.gov.co/seguidimientos-pqr/	Subgerencia de Talento Humano y Administrativo	Informes publicados en la pagina web de la entidad.

	Lineamientos de Transparencia Activa	Asegurar las publicaciones que se requiere para que la comunidad este enterada de las actividades de la empresa y garantizar su participación,	Revisar en el portal Web, la publicación de la información mínima, requerida de acuerdo con la Ley 1712 de 2014	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la Web actualizada	100%	28 de febrero de 2025	Líderes de proceso, y demás involucrados	8 de septiembre de 2025	Se verifica la aplicación de la actividad establecida en la pagina web de la entidad dentro el menu de transparencia https://www.emersopoesp.gov.co/#	Líderes de proceso, y demás involucrados	Se verifica la aplicación de la actividad establecida en la pagina web de la entidad dentro el menu de transparencia https://www.emersopoesp.gov.co/#
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Asegurar las publicaciones que se requiere para que la comunidad este enterada de las actividades de la empresa y garantizar su participación,	Reportar y socializar los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión FURAG de la vigencia anterior	Indicador consultas escritas.	100%	1 de mayo de 2025	Control Interno	Pendiente fecha por definir por parte de la alta dirección	De acuerdo a las directrices dadas por la Secretaría General y la alta dirección se tiene proyectado reunión con el comité institucional para la socialización de los resultados de Furag	Integrantes del Comité Institucional, Líderes de proceso, y demás involucrados	Actividad a ejecutar en el tercer cuatrimestre de la vigencia, una vez se programe el comité institucional de gestión y desempeño.	
		Capacitar al personal involucrados en el manejo de instrumentos para la publicación de información y el envío de respuestas relacionadas con las actividades de EMPERSOPO, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a solicitudes de información.	Listado de Asistencia.	100%	1 de junio de 2025	Subgerente Talento Humano y Administrativo	8 de septiembre de 2025	Se te tienen proyectadas las capacitaciones en el periodo de Septiembre a diciembre	Subgerente Talento Humano y Administrativo	Capacitaciones a ejecutar en el tercer Cuatrimestre de la vigencia.	
Otras iniciativas	Fortalecer a todos los funcionarios en el conocimiento de los componentes de comportamiento ético	Retralimentar todo el personal en el PTEP y el código de integridad, mediante capacitaciones, talleres y campañas	Listados de asistencia, material de las campañas	100%	1 de junio de 2025	Subgerente Talento Humano y Administrativo	8 de septiembre de 2025	Se da cumplimiento con la capacitación sobre el código de integridad y ética de la entidad	Subgerente Talento Humano y Administrativo	Se da cumplimiento con la capacitación sobre el código de integridad y ética de la entidad	
Estrategia anti-trámites	Facilitar el acceso a los servicios que brinda La Empresa de servicios públicos de Santander, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.	Mantener actualizada la página web de la entidad respecto de los formatos aplicables para cada proceso	Porcentaje de actualización en los trámites inscritos en el SUIT	100%	1 de junio de 2025	Subgerente Talento Humano y Administrativo	29 de agosto de 2025	Se realiza el cierre de los diferentes documentos remitidos desde cada área en la pagina web https://www.emersopoesp.gov.co/transparencia-2/tramites/	Subgerente Talento Humano y Administrativo	Los trámites de la entidad están publicados en la pagina web de la entidad.	
Rendición de cuentas	Promover el desarrollo de procesos de rendición de cuentas, como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión.	Publicar los informes con los resultados de las Auditorias tanto internas como externas.	Informes de auditorías publicados	100%	1 de diciembre de 2025	Responsable del S.G.C y el MIPG	9 de septiembre de 2025	La informacion de los resultados de auditorias internas se socializan al interior de la entidad, los cuales estan en red.	Responsable del S.G.C y el MIPG	Informes de auditoria interna, publicados en la red interna de la entidad. \TECNICO-JURIDICO\sistema gestion de calidad\QO-GESTION DE LA CALIDAD\INFORMES AUDITORIAS INTERNAS 2025	
			Seguimiento informes rendidos aplicativo SIA.	2	1 de junio de 2025	Control Interno	9 de septiembre de 2025	La informacion se publica en conformidad a los lineamientos de la plataforma.	Responsable del S.G.C y el MIPG	Los informes de SIA se publican en conformidad a los lineamientos de la entidad.	
	Realizar seguimiento de los reportes de informes requeridos por la contraloría departamental dentro de los términos establecidos en el aplicativo SIA	Número de reporte de informes mensuales remitidos dentro del término establecido	2	De forma mensual los 10 primeros días	Control Interno	9 de septiembre de 2025	Los informes de SIA Contraloria se publican en conformidad a los lineamientos de la entidad.	Secretaria general (Rol de Planeación)	Los informes de SIA se publican en conformidad a los lineamientos de la entidad.		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Socializar de avance en metas del PDM que están a cargo de EMERSOPÓ ESP	Publicar en la página web, los avances de los componentes del PDM que están a cargo de EMERSOPÓ	Publicaciones realizadas de forma semestral	100%	1 de junio de 2025	Secretaría general (Rol de Planeación) Subgerencia de Planeación y Proyectos	9 de septiembre de 2025	Se tiene proyectada la publicación en la página web institucional de los avances correspondientes a los componentes del Plan de Desarrollo Municipal (PDM) a cargo de EMERSOPÓ. Esta actividad se realizará una vez consolidados y validados los reportes de gestión por parte de las áreas responsables, garantizando así la veracidad y oportunidad de la información que será divulgada.	Secretaría general (Rol de Planeación)	Los avances de la ejecución del PDM, se realiza en conformidad a los lineamientos de Planeación Estratégica, de igual manera se publican en la plataforma de Sisnet. (MENSUAL)	
	Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	Revisar y actualizar el procedimiento de PQRS de EMERSOPÓ ESP	Número de procedimientos de PQRS revisados y actualizados	1	30 de junio de 2025	Subgerente comercial y técnico PQR.	9 de septiembre de 2025	El procedimiento de PQRS de EMERSOPÓ ESP, se actualizo actualización el 06/08/2025.	Subgerente Comercial y de Facturación	Procedimiento actualizado y publicado en la pagina web de la entidad.	
PUBLICACION GESTION CONTRACTUAL		Actualizar la página web en un 100% con información actualizada sobre:	Porcentaje de avance en la actualización de la página web sobre atención al ciudadano	100%	30 de mayo de 2025	Subgerencia de Talento Humano y administrativo	9 de septiembre de 2025	Se realizo el informe de PQR's del primer semestre de 2025, la cual se envió a la Oficina de Control Interno, Talento Humano para su publicación.	Subgerencia general y Subgerencia Comercial	Se evidencia publicacion del informe https://www.emersopoesp.gov.co/wp-content/uploads/2017/09/pqr%C2%B4s-1er-semestre-2025.pdf	
						Subgerente comercial y facturación	9 de septiembre de 2025	Se verifica la aplicación de la actividad establecida en la pagina web de la entidad dentro el menu de transparencia https://www.emersopoesp.gov.co/#	Subgerente de Talento Humano	Se verifica la aplicación de la actividad establecida en la pagina web de la entidad dentro el menu de transparencia https://www.emersopoesp.gov.co/#	
	Publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados o a celebrar actuaciones de la gestión	Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Horarios y puntos de atención.				29 de agosto de 2025	Se cuenta con la publicación de horario y puntos de atención así como tambien se publica la información y documentación requerida de las areas de la empresa	Subgerente de Talento Humano	En las facturas de pago, se evidencia la publicacion de las redes sociales de la entidad, los datos de contacto, para la solicitud de quejas, los horarios de extencion y la informacion relacionada a la entidad.	

		contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados o a celebrar	Realizar dos capacitaciones al año para desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos a todos funcionarios	Número de capacitaciones a los funcionarios públicos	2	1 de diciembre de 2025	Subgerencia de Talento Humano y administrativo	9 de septiembre de 2025	Se cuenta con la publicación de horario y puntos de atención así como también se publica la información y documentación requerida de las áreas de la empresa	Subgerente de Talento Humano	La entidad ha socializado mediante sus redes sociales, pagina web, recibos de cobro, los horarios y puntos de atención
		Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal SECOP II. (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad el 100% de los procesos contractuales	Porcentaje de procesos contractuales publicados en el SECOP II y/o página web de la empresa	Porcentaje de procesos contractuales publicados en el SECOP II y/o página web de la empresa	100%	Cada mes de la vigencia	Secretaría general	9 de septiembre de 2025	Se Publica en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal SECOP II en la página web de la entidad el 100% de los procesos contractuales https://www.emersopoepl.gov.co/contratacion-2/	Secretaría General	La información es publicada en la plataforma estatal
GESTION DOCUMENTAL	Fortalecer la aplicación de los esquemas de Gestión documental al interior de EMSERPO	Seguimiento a la implementación de las Tablas de Retención Documental validadas por el Comité Departamental	Número de TRD Actualizadas	100%	30 de junio de 2025	Subgerente de talento humano y administrativo	9 de septiembre de 2025	Se realizó la aplicación de tablas de retención documental en cada uno de los procesos así como también se realizó transferencia documental	Subgerente de Talento Humano	Desde la subgerencia administrativa se verifica la aplicabilidad de la TRD en las dependencias de la entidad	
VISUALIZACION DE PAGOS	Dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos.	Publicar trimestralmente las ejecuciones presupuestales en la página web de La Empresa	Número de ejecuciones presupuestales publicadas trimestralmente	4	Trimestralmente se evidenciará	Técnico de presupuesto y contabilidad	9 de septiembre de 2025	Se realizó la publicación de las ejecuciones activa y pasiva en la página web de la empresa	Técnico de presupuesto	Se evidencia la publicación en la página web de la entidad. https://www.emersopoepl.gov.co/ejecuciones-presupuestales-2025/	
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG	Promover la mejora continua de la prestación del servicio a los clientes internos y externos y los procesos del La Empresa de Sopó.	Fortalecer la Implementación del Modelo integrado de planeación y gestión identificando mediante talleres con los equipos de trabajo, la relación de este con los requisitos del SGC definidos en la ISO 9001:2015	Listados de Asistencia a los talleres y material utilizado.	2	30 de junio de 2025	Secretaría General (Rol de Planeación)	8 de septiembre de 2025	En el mes de abril se implementó la actividad orientada a fortalecer la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), desarrollando talleres con los equipos de trabajo. Durante estas sesiones se identificó la relación del modelo con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) establecidos en la norma ISO 9001:2015, lo que permitió generar mayor claridad sobre la articulación de ambos sistemas y fortalecer la cultura organizacional hacia la mejora continua.	Secretaría General (Rol de Planeación)	Los funcionarios de la entidad, bajo el lineamiento de Gerencia y Subgerencia administrativa, requieren a la totalidad de funcionarios y equipo operativo, la realización del curso básico de MIPG. Capacitaciones a ejecutar en el tercer Cuatrimestre de la vigencia.	

Consolidación y Reporte PTEP	Karina Moncada Hernández Secretaria General
	Sonia Lizeth Rivera Leal Técnico Administrativo de Apoyo
Validación del Seguimiento del PTEP	Nombre: José Joaquín González Soto Jefe Oficina Control Interno