

ACCIONES PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA AÑO: 2026

Componente	Acción Clave	Metas o Producto	Responsable	Periodicidad	% de avance	Descripción del avance	Evidencias
1. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Fortalecer la transparencia mediante la actualización permanente de la información institucional.	Garantizar la actualización continua, completa y veraz de la información publicada en la página web institucional, conforme a los principios de transparencia y acceso a la información pública.	Cada una de las áreas que debe publicar en la página web/TICS	Semestral	50%	Teniendo en cuenta lo requerido por el ITA, se elaboro un inventario de información pública obligatoria; identificar responsable por cada contenido; realizar revisión semestral de enlaces y contenidos; verificar que la información publicada corresponda a la versión vigente aprobada.	Inventario de información, listas de chequeo, solicitudes de actualización.
	Mantener y reportar el Índice de Transparencia Activa (ITA).	Mantener actualizado el botón de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" en el sitio web institucional, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y la normatividad vigente.	Cada una de las áreas que debe actualizar la información / Área de TIC	Semestral	100%	Se realizo la actualización de la pagina web teniendo como base lo solicitado en ITA para el mes de marzo de 2026. de manera que el botón Transparencia y Acceso a la Información Publica quedo en cumplimiento a lo requerido.	https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia-2/ Lista de chequeo mensual, reporte de novedades y evidencias de publicación
	Atender de manera oportuna y de calidad las solicitudes de acceso a la información pública.	Cumplir los términos legales de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información (PQRS), garantizando oportunidad, calidad y disponibilidad de la información.	Dirección Comercial / Dirección Operativa Dirección Jurídica / Cada una de las áreas donde se reciban comunicaciones.	Semestral	50%	En el primer periodo del 2026, se dio cumplimiento a los términos legales establecidos para la atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información (PQRS), en concordancia con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. La trazabilidad, oportunidad y calidad de las respuestas emitidas se encuentra debidamente soportada y documentada en el Informe de Gestión Semestral correspondiente.	Informe de Gestión Publicado Pagina Web.
	Publicar y divulgar la información relacionada con la gestión institucional y la rendición de cuentas.	Mantener publicados en la página web institucional los informes de gestión, la información de rendición de cuentas, los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios y el informe de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).	Oficina de Control Interno/ Planeación / TICS	Semestral	50%	En la pagina web se encuentran publicados, los informes de gestión, informe de rendición de cuentas y Nivel de satisfacción al usuario que realiza la entidad.	https://emserchia.gov.co/wordem/rendicion-todas-las-vigencias/ https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia-2/
2. Rendición de Cuentas	Realizar el ejercicio anual de rendición de cuentas sobre la gestión y ejecución de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.	Desarrollo del ejercicio anual de rendición de cuentas de la Empresa de Servicios Públicos de Chia – EMSEERCHIA E.S.P., conforme a los lineamientos de la política de rendición de cuentas.	Equipo de rendición de cuentas / Oficina Asesora de Planeación.	Anual	100%	El ejercicio de rendición de cuentas e la vigencia 2025 se realizo conforme a los lineamientos del Manual Único de rendición de cuentas, este proceso se encuentra publicado en la pagina web al igual que el informe por parte de la oficina de control interno.	https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia-2/informes-control-interno/ https://emserchia.gov.co/wordem/rendicion-todas-las-vigencias/
	Promover la participación ciudadana y de los grupos de valor en el ejercicio de rendición de cuentas.	Divulgación del evento de rendición de cuentas a través de los diferentes canales institucionales (página web, redes sociales, correos electrónicos y otros medios), garantizando la participación de los grupos de valor en los temas de su interés.	Equipo de rendición de cuentas / Oficina Asesora de Planeación.	Anual	10%	El ejercicio de rendición de cuentas e la vigencia 2025 se realizo conforme a los lineamientos del Manual Único de rendición de cuentas, este proceso se encuentra publicado en la pagina web al igual que el informe por parte de la oficina de control interno.	https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia-2/informes-control-interno/ https://emserchia.gov.co/wordem/rendicion-todas-las-vigencias/
	Elaborar y publicar el informe de evaluación del ejercicio de rendición de cuentas.	Informe de evaluación del ejercicio de rendición de cuentas elaborado y publicado en la página web institucional, que incluya resultados, participación ciudadana y compromisos de mejora.	Oficina de Control Interno /Oficina Asesora de Planeación.	Anual	100%	El informe generado por la oficina de control interno correspondiente a rendición de cuentas se encuentra publicado en la pagina web de la entidad.	https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia/evaluacion-rendicion-de-cuentas-todas-las-vigencias/
	Elaborar y divulgar el informe anual de gestión institucional. de Chia EMSEERCHIA E.S.P.	Informe de Gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Chia – EMSEERCHIA E.S.P. publicado en la página web institucional, como insumo para la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	El informe y/o presentación realizado para la rendición de cuentas se encuentra publicado en la pagina web de la entidad.	https://www.emserchia.gov.co/PDF/PresntacionEmserchiaRendicion2025.pdf
	Realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios.	Monitoreo permanente del cumplimiento de los tiempos de respuesta a comunicaciones externas, solicitudes de servicios y requerimientos de información, conforme a la normatividad vigente.	Control Interno	Semestral	50%	La Oficina de control Interno realiza seguimiento a trasmites de par de manera semestral.	https://emserchia.gov.co/wordem/transparencia/pqr-todas-las-vigencias/
	Mantener y fortalecer los canales de atención al ciudadano de la entidad.	Garantizar la operatividad del 100 % de los canales de atención institucional (centros de atención presencial y canales virtuales/remotos) durante la vigencia, asegurando el cumplimiento de los protocolos de servicio al ciudadano.	Dirección Comercial	Semestral	50%	Durante la vigencia reportada, se garantizó la operatividad del 100 % de los canales de atención institucional, incluyendo los centros de atención presencial, telefónica y los canales virtuales, dando cumplimiento a los protocolos de servicio al ciudadano establecidos. Lo anterior aseguró disponibilidad continua y acceso oportuno de los usuarios a los servicios de atención de la entidad.	https://emserchia.gov.co/wordem/inicio/atencionusuario/ubicacion/

3. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Fortalecer las competencias del personal de servicio al cliente.	Implementación del Plan de Capacitación en Servicio al Cliente, que incluya formación en primer y segundo nivel de atención, orientado a la mejora de la calidad del servicio.	Dirección Comercial	Semestral	50%	Para el primer semestre de 2026 el área comercial llevo a cabo las siguientes capacitaciones: * Atención Al Usuario - 07-01-2026. * Evaluación de Desempeño 15-01-2026. * Socializa con modulo pqrs 22-04-2026. * Socialización canales de atención. 13-04-2026. * Sistema Nacional de Servicio al cliente. 03-06-2026. * Protocolo de Servicio al Cliente 30/06/2026. * Capacitaciones relacionadas a los procesos que conforman el área comercial (15 capacitaciones).	Listados de Asistencia archivo área comercial/Dirección Comercial.
	Actualizar, socializar y verificar la aplicación del protocolo de atención al usuario.	Protocolo de Atención al Usuario actualizado, socializado e implementado en todos los puntos y canales de atención de la entidad.	Dirección Comercial	Semestral	50%	La sub dirección de atención al usuario cuenta con el Protocolo de Atención al Usuario debidamente actualizado, el cual fue socializado con el personal de atención y se encuentra implementado en la totalidad de los puntos y canales de atención de la entidad, garantizando la estandarización y calidad en la prestación del servicio al ciudadano.	https://emserchia.gov.co/PDF/PROTOCOLODEATENENCIONALUSUARIO.pdf
	Evaluar el desempeño del personal en la atención e interacción con los ciudadanos.	Evaluaciones de desempeño realizadas a los servidores responsables del servicio al cliente, enfocadas en comportamiento, trato digno y calidad en la atención..	Dirección Comercial	Semestral	50%	La subdirección de atención al usuario realizó las evaluaciones de desempeño a los servidores responsables del servicio al cliente verificando el cumplimiento de los estándares institucionales de servicio al ciudadano.	Evaluaciones entregadas al área de talento humano
	Medir la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado.	Resultados de la encuesta de percepción y nivel de satisfacción del usuario analizados, con acciones de mejora definidas e implementadas.	Dirección Comercial	Semestral	50%	El área comercial realiza la encuesta de nivel de satisfacción al usuario de manera anual, se encuentran en actualización de formato de encuesta y metodología e la misma. Esta publicada el NSU de 2025. http://192.168.1.7/aplicativos/sig/public/files/documents/Cliente/Nsu%20Informe%20-%202020252624173105.pdf	Nsu Informe - 20252624173105.pdf
4. Racionalización de Trámites	Implementar la estrategia de racionalización de trámites institucionales.	Diagnóstico y actualización de los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, con identificación de aquellos susceptibles de estandarización, simplificación y/o automatización.	Dirección Comercial	Semestral	50%	fue actualizada la estrategia de racionalización de trámites institucionales, la cual esta siendo cargada en el SUIT.	Documento cargado en la plataforma SUIT y pendiente de cargue en SIG.
	Promover la participación ciudadana en la mejora de los trámites.	Aplicación y análisis continuo de encuestas de evaluación de la experiencia de los usuarios (NSU), orientadas a la identificación de oportunidades de mejora en los trámites institucionales.	Dirección Comercial	Semestral	50%	Emserchia realiza la encuesta de NSU de manera anual. La cual se realiza durante los últimos 3 meses del año, actualmente en la pagina se encuentra publicada la ultima encuesta realizada 2025.	Nsu Informe - 20252624173105.pdf Informe Integrado de Gestión.
	Fortalecer la notificación electrónica en los trámites administrativos.	Implementación de la notificación electrónica para los actos administrativos de los trámites que aún se notifican de manera física, contribuyendo a la reducción de costos, tiempos de respuesta y desplazamientos para los usuarios.	Dirección Comercial/Jurídica/Gestión Documental.	Semestral	50%	EMSERCHIA E.S.P. implementó la notificación electrónica para los actos administrativos correspondientes a trámites que aún se notificaban de manera física. Esta medida contribuyó a la reducción de costos, tiempos de respuesta y desplazamientos de los usuarios, optimizando la gestión documental y administrativa de la entidad.	Informe de Gestión
	Identificar y optimizar los trámites mediante la revisión de procesos y requisitos.	Revisión y actualización de los procesos, procedimientos y requisitos asociados a los trámites, con enfoque en la simplificación administrativa y la eliminación de cargas innecesarias.	Dirección Comercial	Semestral	50%	El trámite que se encuentra priorizado para simplificar es el de solicitudes de conexión	Plan de Racionalización 2026
	Actualizar trámites de alto impacto para los usuarios.	Intervención de al menos un (1) trámite de alto impacto, orientada a la reducción de pasos, requisitos y/o tiempos de respuesta..	Dirección Comercial Dirección Operativa	Semestral	50%	El trámite que se encuentra priorizado para simplificar es el de solicitudes de conexión	Plan de Racionalización 2026
5.Apertura de Información y Datos Abiertos	Implementar la estrategia de apertura de información y datos abiertos institucionales.	Verificación, publicación y actualización de conjuntos de datos en el portal de Datos Abiertos, incluyendo información de contratación, datos presupuestales y el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugencias (PQRS).	Dirección Jurídica - Dirección Financiera- dirección Comercial -Dirección Operativa	Semestral	50%	Se ha garantizado el flujo continuo de información mediante el envío permanente de contratos, documentos relacionados e invitaciones por parte de la Dirección Jurídica y de Contratación al área de sistemas de la Oficina Asesora de Planeación, asegurando la disponibilidad de los insumos necesarios para su respectiva verificación, publicación y actualización en las plataformas institucionales y el portal de Datos Abiertos.	Correos de envío de información.
	Fortalecer la comunicación institucional mediante el uso de lenguaje claro y accesible.	E Divulgación de información sobre la gestión institucional en lenguaje sencillo, comprensible y accesible para la ciudadanía, garantizando el derecho a la información.	Dirección Jurídica - Dirección Financiera- dirección Comercial -Dirección Operativa	Semestral	50%	En los informes de gestión de la dirección se implementó una estrategia de divulgación de la gestión institucional mediante la elaboración y publicación de contenidos informativos en lenguaje claro, sencillo y accesible, garantizando el derecho fundamental de la ciudadanía a la información pública.	Informes de gestión de la Dirección Jurídica y de Contratación

6. Participación e Innovación en la Gestión Pública	Promover la participación ciudadana y de los grupos de interés en la gestión pública.	Socialización y participación activa de las partes interesadas en los procesos del PTEP, la rendición de cuentas y la divulgación de los informes de gestión institucional.	Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	Para el ejercicio de rendición de cuentas 2025, la empresa realizó la publicación de banner de invitación al evento, adicional envió cartas de invitación a partes interesadas: Junta directiva, Consejo Municipal, Presidentes de JAC, Veedores, Cuerpos Colegiados y la invitación general publicada en pagina web y redes sociales.	https://www.emserchia.gov.co/PDF/PresntacionEmserchiaRendicion2025.pdf
	Fomentar iniciativas de innovación y mejora del servicio a través de la participación ciudadana.	Habilitación de un espacio virtual de co-creación que permita a los usuarios proponer iniciativas, mejoras y soluciones orientadas al fortalecimiento de la prestación de los servicios públicos.	Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	La entidad enero el espacio para participación activa de la ciudadanía, a la fecha se encuentra habilitado en la pagina web.	Participación - Emserchia .
7.Promoción de la Integridad y la Ética Pública	Socializar los programas, políticas y códigos institucionales en materia de integridad y ética pública.	Socialización del Código de Integridad, Código de Buen Gobierno y del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la Empresa de Servicios Públicos de Chia – EMSERCHÍA E.S.P., a través de actividades pedagógicas y de los diferentes canales de comunicación internos y externos.	Sub de Talento Humano / Planeación PTEP	Anual	100%	Durante el Primer semestre 2026 se Primer semestre 2026 se socializo: Código de Integridad Valores, principios, comportamientos esperados, situaciones cotidianas y ejemplos aplicados a EMSERCHÍA. Adicional el área de planeación realizo la socialización y publicación del PTEP, Qué es el Programa, para qué sirve, cuáles son sus acciones, cómo se previenen riesgos para la integridad pública y cuáles son los canales institucionales.	Publicación Pagina web- Listado de asistencia de Inducción y Reinducción. Proceso de inducción funcionarios nuevos.
	Fortalecer las capacidades institucionales en integridad, transparencia y gestión de conflictos de interés.	Funcionarios capacitados en temas de integridad, transparencia y conflicto de intereses, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG..	Control Interno Disciplinario	Semestral	50%	El área jurídica y la oficina de control interno disciplinario realizaron capacitaciones correspondientes a temas como: integridad, transparencia y conflicto de intereses.	Listados de Asistencia archivo oficina control interno Disciplinario -Jurídica segundo semestre 2026.
	Implementar el marco ético institucional mediante estrategias de comunicación interna.	Ejecución de una campaña trimestral de “Cápsulas de Integridad”, a través de mensajes breves difundidos por correo electrónico y/o medios digitales internos, orientados a la apropiación del Código de Integridad.	Sub de Talento Humano	Semestral	50%	Se encuentra a la espera de diseño y autorización de piezas publicitarias para la divulgación de la información.	N/A
	Desarrollar acciones de formación y prevención frente a riesgos de corrupción.	Realización de jornadas de capacitación en temas de integridad, transparencia, conflicto de intereses, antisoborno y antifraude, dirigidas a los servidores públicos y colaboradores de la entidad.	Dirección Jurídica	Anual	0	Las capacitaciones en integridad, transparencia, conflictos de interés, antisoborno y antifraude ya quedaron programadas para el segundo semestre de 2026. Estos espacios de formación y sensibilización se estructuraron con el propósito de dar a los servidores públicos herramientas conceptuales y prácticas aplicables a su gestión diaria, mitigando riesgos éticos y consolidando el cumplimiento normativo.	Correo de programación de capacitaciones.
	Promover y fortalecer los canales de denuncia institucionales.	Divulgación permanente de los canales de denuncia de presuntos actos de corrupción, soborno, fraude y conflictos de interés, garantizando confidencialidad, protección al denunciante y acceso a la información.	Dirección Jurídica	Anual	0	Las jornadas de capacitación sobre los canales de denuncia de corrupción, soborno, fraude y conflictos de interés, así como las garantías de confidencialidad y protección al denunciante, fueron programadas para desarrollarse durante el segundo semestre de 2026. Ya se enviaron correos de invitación a todos los servidores públicos.	Correo de programación de capacitaciones.
8.Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos	Monitorear y actualizar la matriz de riesgos de corrupción institucional.	Revisión y actualización periódica de la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Empresa de Servicios Públicos de Chia – EMSERCHÍA E.S.P., conforme a la metodología vigente de administración del riesgo.	Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	Emserchia se encuentra realizando la actualización de la versión 7.0 de gestión del riesgo, a la fecha cuenta con política de gestión del riesgo, actualización de sus matrices de rasgos por procesos y esta programado el primer seguimiento para el mes de julio de 2026.	Archivo de Gestión Oficina de Control Interno - Oficina asesora de Planeación.
	Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de los riesgos de corrupción.	Seguimiento y evaluación del cumplimiento de las acciones de tratamiento definidas en la matriz de riesgos, con publicación del informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	Esta Actividad esta programada para el mes de julio de 2026, adicional Emserchia se encuentra trabajando constantemente en la actualización de la versión de gestión del riesgo.	Archivo de Gestión Oficina de Control Interno - Oficina asesora de Planeación.
	Monitorear y divulgar la gestión de riesgos y el PTEP a las partes interesadas.	Socialización del Programa de Transparencia y Ética Pública y del Mapa de Riesgos a los usuarios y partes interesadas, a través de los canales institucionales.	Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	El programa de Transparencia y ética publica fue socializado a los usuarios antes y después de su aprobación, con el fin de obtener sugerencias por parte de los grupos de interés, actualmente se encuentra en la pagina web y en el SIG. Una vez se cuente con el informe de seguimiento al mapa de riesgos se realizara su publicación.	Transparencia y Ética Publica - Emserchia .
	Fortalecer las capacidades institucionales en administración del riesgo.	Capacitación a los funcionarios en la metodología de administración y gestión del riesgo.	Control Interno	Semestral	50%	Se realizo capacitación sobre la nueva versión del riesgo versión 7.0.	Listado de asistencia Oficina de control Interno
	Ejercer vigilancia al cumplimiento de las acciones definidas en el PTEP y las matrices de riesgo.	Monitoreo continuo del cumplimiento de las acciones del PTEP y de las matrices de riesgo de corrupción, análisis de ajustes requeridos y actualización de formatos y controles establecidos.	Oficina de Control Interno - Oficina Asesora de Planeación.	Semestral	50%	Se realiza a seguimiento al PTEP y a la matriz de riesgos sementalmente.	Informes de Seguimiento, Matriz de seguimiento.
	Fortalecer la adecuación institucional para la implementación de medidas de debida diligencia.	Sensibilización a servidores públicos y colaboradores de la entidad sobre la adopción y aplicación de las medidas de debida diligencia, conforme a la normatividad vigente.	Dirección Jurídica	Semestral	50%	Se llevó a cabo una jornada de capacitación el 26 de junio de 2026, dirigida a los servidores públicos y colaboradores de la entidad, con el fin de sensibilizarlos sobre la adopción y aplicación efectiva de las medidas de debida diligencia conforme a la normatividad vigente.	Adjunto registro fotográfico, planilla de asistencia y programación de capacitaciones por los abogados externos Nivis Veritas.

9.Medidas de Debida Diligencia	Socializar los lineamientos y protocolos de contratación institucionales.	Socialización del Manual y Protocolo de Contratación (GAL M1), orientado al fortalecimiento de la debida diligencia en los procesos contractuales que celebre la entidad.	Dirección Jurídica	semestral	50%	Se llevó a cabo una jornada de capacitación el 24 de junio de 2026 orientada a la socialización del Manual y Protocolo de Contratación (GAL M1), con el propósito de fortalecer la aplicación de la debida diligencia en los diferentes procesos contractuales que celebra la entidad.	Adjunto registro fotográfico, planilla de asistencia y programación de capacitaciones por los abogados externos Nivis Veritas.
	Gestionar y verificar la implementación de las medidas de debida diligencia.	Verificación del cumplimiento y adopción de acciones relacionadas con la implementación de la debida diligencia en la entidad, con registro de evidencias y acciones de mejora.	Dirección Jurídica	Anual	0	La verificación del cumplimiento y adopción de acciones para la implementación de la debida diligencia en la entidad está programada para realizarse de forma anual, consolidando el registro sistemático de evidencias y las respectivas acciones de mejora.	Segundo semestre 2026