



**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PÚBLICA  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA  
EMSERCHIA E.S.P.  
2025**

## 1. Introducción.

EMSERCHIA E.S.P. como empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Chía, y reafirmando su compromiso con la calidad y eficiencia, siendo sostenibles económicamente y generando un compromiso ambiental y social con la comunidad y Atendiendo el Artículo 31 de Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", el cual modificó el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción), transformando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), en el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, Se desarrollaron las acciones correspondientes para la consolidación del PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA (PTEP) de la Empresa de Servicios Públicos de CHIA – EMSERCHÍA E.S.P.

Este programa se elabora con el propósito de promover la transparencia, la ética y la responsabilidad dentro de la empresa, asegurando la confianza pública en nuestras operaciones y actividades. A través de políticas claras, una cultura organizacional ética y la rendición de cuentas, buscamos mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y cumplir con las normativas legales y reguladoras, y de esta manera asegurar un manejo responsable y transparente de la entidad, esto como parte de las estrategias de mejoramiento institucional de la gestión orientada a incrementar los niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Dicho programa establece los lineamientos dirigidos a los servidores públicos que prestan sus servicios directa o indirectamente en la Empresa de Servicios Públicos de CHIA – EMSERCHÍA E.S.P. y de quienes se espera que su conducta sea, en todo momento, sea íntegra, tanto en sus tareas laborales como en su diario actuar.

El Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP es un programa de cumplimiento; es decir, una metodología mediante la cual una entidad define acciones estratégicas para promover al interior de la organización, una cultura de legalidad, e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos para la integridad que se presentan en el desarrollo de su misionalidad.

El PTEP cuenta con un conjunto de actividades que promueven la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción, desde el marco institucional y legal en el que se inscriben las entidades públicas, y bajo una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción en la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.

## 2. Información Institucional

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA, EMSERCHIA E.S.P, es una empresa Industrial y Comercial del estado de orden Municipal, prestadora del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Chía- Cundinamarca; dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

### Misión

Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, con calidad y eficiencia, siendo sostenibles económicamente y generando un compromiso ambiental y social con la comunidad.

### Visión

En 2030 EMSERCHIA E.S.P. será reconocida a nivel departamental como una empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, enfocada a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés. Manteniendo siempre la innovación y tecnología en sus procesos, comprometida con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social y la consolidación de nuevas áreas de servicios complementarios.

# Código de integridad



## 3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA:

### 3.1 OBJETIVOS GENERAL:

Establecer la estrategia de transparencia y ética pública integrando acciones de identificación y tratamiento de riesgos de corrupción, acceso a la información pública, rendición de cuentas, simplificación de trámites y servicios, adopción de medidas de prevención del riesgo de lavado de activos y promoción de la participación ciudadana en la innovación pública, para prevenir la materialización de actos de corrupción y promover una cultura de legalidad en la entidad.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y controlar los riesgos de corrupción mediante planes de tratamiento orientados a su prevención y mitigación.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos que ofrece la entidad, con el fin de mejorar la relación con los usuarios.

- Diseñar e implementar una estrategia de rendición de cuentas que desarrolle acciones permanentes de información y diálogo con los grupos de interés de la entidad, con el fin de facilitar la participación, evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión institucional.
- Definir acciones para el mejoramiento y fortalecimiento de la prestación de los servicios y canales de atención dispuestos para la ciudadanía y partes interesadas.
- Desarrollar acciones para mejorar la apertura de datos y el acceso a la información pública, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía.
- Fortalecer una cultura de integridad, transparencia y ética pública.
- Adoptar medidas de debida diligencia en materia de prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo.

#### 4 ALCANCE.

El Programa de Transparencia y Ética Pública aplica para todas las áreas, colaboradores y grupos de interés de la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. en la ejecución de las actividades inherentes a los procesos del Sistema Integrado de gestión de Calidad, Modelo Integrado de gestión y la Normatividad aplicable para la vigencia 2025.

#### 5 PLANEACIÓN:

El ciclo del Programa se compone de las siguientes etapas:

- **Formulación:** Definición de las actividades anuales de los componentes del programa, bajo los lineamientos estipulados en el Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024. El Programa de Transparencia y Ética Pública deberá alinearse en su formulación y cumplimiento con las metas establecidas en Plan Estratégico Institucional PEI, el Código de Integridad, Buen Gobierno, Ética y Transparencia, el Plan Anual de Capacitación y el Plan Anual de Adquisiciones de la Empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHÍA E.S.P.

- **Validación:** Se realizará la publicación de la versión preliminar del Programa en la sección transparencia / “Programa de Transparencia y Ética Pública” por 3 días hábiles en la página web institucional, con el fin de obtener comentarios, sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía y las partes interesadas sobre la estructura y contenido del Programa para su posible incorporación si se consideran pertinentes.
- **Consolidación:** La consolidación y preparación de la versión del Programa de Transparencia y Ética Pública será realizada por la Oficina Asesora de Planeación.
- **Aprobación:** La presentación de la versión del Programa de Transparencia y Ética Pública será realizada por la Oficina Asesora de Planeación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.
- **Publicación:** El programa de Transparencia y Ética Pública PTEP, se publicara antes del 31 de enero, la versión 1 del Programa en la sección “transparencia / “Programa de Transparencia y Ética Pública” de la página web institucional y en el “Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. Las nuevas versiones del Programa, después de su periodo de modificaciones, se publicarán en esta misma sección en las fechas estipuladas en la Norma.
- **Ejecución:** El desarrollo y monitoreo de las actividades del Programa será realizado por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo.
- **Modificaciones o reformulación:** La Oficina Asesora de Planeación solicitará mediante correo electrónico a las dependencias y líderes de procesos, las modificaciones de las actividades formuladas a su cargo, del componente programático que requieran realizar. Así mismo; socializará estas modificaciones a las partes interesadas en un documento publicado en la página web oficial de la entidad durante 3 días hábiles. En caso de recibir observaciones, la Oficina Asesora de Planeación escalará las mismas al área competente para que esta evalúe la pertinencia de inclusión en la nueva versión del Programa. Su tratamiento deberá ser informado al remitente y deberá ser publicado de forma consolidada a través de un informe en la página web hasta 2 días hábiles antes de la fecha de corte semestral.

En la formulación del PTEP se establece(n) la(s) actividad(es) que desarrolla(n) cada acción estratégica, donde se incluyen los elementos de cada iniciativa (acción estratégica a la que pertenece,

actividad, meta o producto, indicador, descripción de la meta, áreas responsables y periodicidad para su ejecución).

## 6 MONITOREO, ADMINISTRACIÓN, SUPERVISIÓN.

El monitoreo, administración y supervisión del Programa de Transparencia y Ética Pública estarán a cargo de las siguientes dependencias responsables con sus respectivas funciones:

**Monitoreo:** Cada una de las áreas de la empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. relacionada con la actividad programada y su equipo de trabajo.

Funciones:

- Formular las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública con las instrucciones de la Oficina Asesora de Planeación.
- Liderar el seguimiento y ejecución de las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública que den cumplimiento a las acciones estratégicas de su componente programático.
- Monitorear internamente el cumplimiento del componente transversal, así como de cada elemento y acción estratégica del componente programático.
- Cada líder de proceso con su equipo de trabajo junto con la Oficina Asesora de Planeación debe realizar seguimiento semestral a las actividades establecidas en el PTEP.
- Implementar las mejoras que sean necesarias.

**Administración:** Oficina Asesora de Planeación.

Funciones:

- Liderar las etapas del ciclo del PTEP.
- Requerir a las dependencias, líderes de procesos y a otros colaboradores para garantizar el cumplimiento del PTEP.
- Coordinar con los responsables de los procesos la formulación y elaboración del PTEP.
- Consolidar las actividades que conforman el PTEP.
- Socializar el PTEP para su validación, modificación y aprobación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Consolidar y remitir semestralmente a la Oficina de Control Interno las evidencias de avance y cumplimiento de todas las actividades del componente programático.

**Supervisión:** Alta Dirección, a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

Funciones:

- Supervisar y velar por el correcto cumplimiento, administración y monitoreo del PTEP.
- Aprobar la formulación, reformulación y modificaciones del PTEP.
- Hacer del PTEP un instrumento de gestión, proporcionando contenido estratégico y articulándolo con la gestión y los objetivos de la entidad.
- Ejecutar y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento y monitoreo a las actividades formuladas.

**Auditoría, evaluación y mejora:** Oficina de Control Interno.

Funciones:

- Realizar el seguimiento semestral del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP.
- Realizar las labores de auditoría, evaluación y mejora.

La **observancia** del Programa está en todos los funcionarios y las partes que participan y/o están vinculadas con la entidad.

## 7 REPORTE:

La formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP, se realizará inicialmente para el año 2025 y se fortalecerá durante la vigencia para incluir acciones de la vigencia 2026. Posteriormente, se actualizará según requerimientos legales y/o solicitud de las partes interesadas.

En cuanto a los reportes e informes internos, el seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública se realizará a través de seguimiento y monitoreo semestral, a cargo de la oficina asesora de planeación y la oficina de Control Interno.



La Oficina Asesora de Planeación consolidará el reporte y evidencias de avance y cumplimiento de todas las actividades del Programa y las remitirá a la Oficina de Control Interno. Esta última dependencia elabora el informe de seguimiento del Programa, el cual debe ser publicado en la sección de la página web institucional “Programa de Transparencia y Ética Pública”

En cuanto a los reportes externos, los componentes *transversal* y *programático* del Programa de Transparencia y Ética Pública se medirán anualmente a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).

## 8 ESTRATEGIA DE FORMACIÓN.

La formación de los funcionarios y partes interesadas de la entidad es fundamental para garantizar la implementación exitosa de un Programa de Transparencia y Ética Pública. Esta estrategia debe estar alineada con los objetivos del PTEP y dirigida a todos los niveles de la organización.

Para que esto suceda es necesario:

**Concientización:** Generar conciencia sobre la importancia de la transparencia y la ética en la gestión pública.

**Capacitación:** Dotar a los empleados las herramientas y conocimientos necesarios para aplicar los principios de transparencia y ética en su trabajo diario.

**Empoderamiento:** Fomentar la participación de los empleados en la implementación del PTEP.

Para esto EMSERCHIA E.S.P. cuenta con:

- Plan de capacitación Anual: generado por la Subdirección de Talento Humano y SST, donde se establece la importancia de la realización del curso de Lenguaje Claro, Transparencia y servicio al cliente.
- Difusión del PTEP, en los diferentes canales que posee la entidad. (Página Web/SIG/Grupos de WhatsApp y RR.SS)
- Campañas de sensibilización cargo del área de control Interno disciplinario.

- Socialización del Código de Integridad, Buen Gobierno, Ética y Transparencia de la Empresa de Servicios Públicos de Chía.
- Capacitación en temas de servicio al cliente/Protocolo de Atención Al Usuario.

## 9 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:

La comunicación efectiva del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) es fundamental para garantizar su éxito. Los grupos de interés, que incluyen empleados, ciudadanos, proveedores, y otros actores relevantes, deben conocer los objetivos, alcances y beneficios del programa, de esta manera permite fortalecer la confianza en la organización, al demostrar un compromiso continuo con la transparencia y la ética.

La estrategia de comunicación del Programa de Transparencia y Ética Pública será liderada por la Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo del área de Prensa e imagen Corporativa. Esta estrategia utiliza como medios de difusión externa las publicaciones en la página web y redes sociales institucionales con criterios de accesibilidad. Su objetivo es comunicar por cada ciclo del Programa la información relevante del mismo, incluyendo los informes de seguimiento y los resultados para la ciudadanía y los grupos de interés:

Para esto la empresa utilizara canales de comunicación, tales como:

- Página web institucional: Crear una sección dedicada al PTEP donde se publique información actualizada sobre el programa, los avances y los resultados.
- SIG: Utilizar la intranet de la empresa para comunicar el programa a los funcionarios.
- Redes Sociales RR.SS.: Emplear las redes sociales para llegar a un público más amplio y generar interacción.
- Eventos: Socializar nuevamente el PTEP en la actividad de inducción y reinducción de la empresa.
- Materiales impresos: Diseñar folletos, carteles y otros materiales impresos para difundir el programa. (Las personas que lo requieren pueden adquirir el PTEP en los centros de atención al usuario o solicitarlo al correo electrónico [correspondencia@emserchia.gov.co](mailto:correspondencia@emserchia.gov.co)).

## 10 AUDITORIA Y MEJORA CONTÍNUA.

La auditoría y mejora del PTEP es un proceso continuo que permite garantizar la eficacia y sostenibilidad de este importante programa. Al identificar y abordar las áreas de mejora, las organizaciones pueden fortalecer su cultura de transparencia y ética, aumentar la confianza de los ciudadanos y mejorar su desempeño general.

La oficina de Control Interno, responsable del proceso de evaluación independiente de la entidad, realizará seguimientos semestrales al Programa de Transparencia y Ética Pública con corte a 30 de junio y 31 de diciembre, con el fin de identificar oportunidades de mejora que den lugar a medidas correctivas o reformulaciones por parte de las dependencias responsables.

El informe consolidado de seguimiento del PTEP será publicado en la sección de la página web de la entidad “Programa de Transparencia y Ética Pública”. A las oportunidades de mejora identificadas se les dará el tratamiento de acuerdo con lo establecido.

## 11. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

Dando cumplimiento normativo, a continuación, se presentan los componentes del programa de transparencia y ética pública, que conducen a la definición de acciones para prevenir, gestionar y mitigar los riesgos de corrupción.

### ➤ Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:

A través de esta estrategia de transformación cultural se definen los mecanismos que facilitan a nuestros usuarios un adecuado acceso a la gestión pública como derecho fundamental a la información, mediante los cuales desarrolla e implementa la política de transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. A través de esta estrategia, EMSERCHIA E.S.P. da a conocer los avances de la gestión institucional, lo que permite fortalecer la interacción con la ciudadanía a través de la información publicada en la página institucional dispuesta de manera veraz y oportuna.

➤ Rendición de Cuentas:

La Rendición de Cuentas es un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual se brinda información, de manera clara, entendible y de fácil acceso, habilitando diferentes espacios e instrumentos, a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la entidad, conocer los avances y resultados de la gestión. EMSERCHIA E.S.P., comprometida con la transparencia, realiza anualmente el ejercicio de rendición de cuentas, con el fin de elevar los niveles de credibilidad y confianza, y permitirles a los usuarios ejercer su derecho de participar y hacer control social.

➤ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

Con el fin de fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la entidad plantea estrategias y herramientas que buscan optimizar la interacción entre la entidad y los usuarios, facilitando el acceso a los servicios, agilizando los trámites y mejorando la calidad de la atención.

➤ Racionalización de Trámites:

La racionalización de trámites es un proceso que busca simplificar, agilizar y optimizar los procedimientos administrativos que los usuarios deben realizar para interactuar con la empresa; es decir, se trata de hacer más fácil y eficiente el acceso a los servicios que presta EMSERCHIA E.S.P.

➤ Apertura de Información y de Datos Abiertos:

La Ley establece la obligatoriedad de “divulgar datos abiertos”, teniendo en cuenta las excepciones de acceso a la información, asociadas a información clasificada y reservada que dan cumplimiento a los principios de estar publicados en página web institucional de manera gratuita y accesible al público, dispuesto en formatos que permitan su uso, reutilización y aprovechamiento, sin restricciones legales y bajo licencia abierta.

➤ Participación e innovación en la gestión pública:

La participación ciudadana implica la inclusión activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones públicas.

La innovación en la gestión pública consiste en la aplicación de nuevas ideas, tecnologías y métodos para mejorar la prestación de los servicios públicos. Se trata de buscar soluciones creativas y eficientes a los problemas de los usuarios.

➤ Promoción de la integridad y la ética pública:

La promoción de la integridad y la ética pública es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de la entidad, implica fomentar una cultura de honestidad, transparencia y responsabilidad en el ejercicio del poder y en la gestión de los recursos públicos.

➤ Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

Mediante este componente se pretende identificar y prevenir los riesgos de corrupción de la empresa, permitiendo la generación de alarmas y elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Basados en las políticas del código de integridad, se realizó por parte del personal de todas las áreas la construcción del mapa de riesgos de corrupción (Identificación y Valoración del riesgo).

➤ Adopción e implementación de las acciones de las medidas de debida diligencia en la Empresa:

Las medidas de debida diligencia son un conjunto de procedimientos y controles internos que la empresa debe implementar para identificar y verificar a sus clientes y proveedores. Estas medidas permiten conocer la naturaleza y el propósito de las relaciones comerciales, así como evaluar los riesgos asociados a cada una de ellas: Esto con el fin de prevenir y mitigar riesgos asociados a actividades ilícitas como el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la corrupción. Estas medidas, además de cumplir con la normativa vigente, contribuyen a proteger la reputación de la empresa y a garantizar la sostenibilidad de sus operaciones.