
**RESOLUCIÓN N° 073**
29 DE ABRIL DE 2026**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROGRAMA DE
TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA Y EL MAPA DE RIESGOS DE
INTEGRIDAD PÚBLICA VIGENCIA 2026 EN LA EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P.”**


EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SEVICIOS PUBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en los estatutos y,


CONSIDERANDO


- A. Que conforme a la Ley 1474 de 2011, se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de estos actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- B. Que según el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Publica con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.
- C. Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, define en cuanto a la oficina de quejas, sugerencias y reclamos que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno o quien haga sus veces deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presentes quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

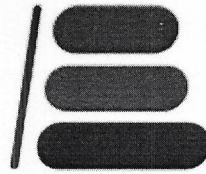
 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

2



funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- D. Que de conformidad con el Artículo 3 del Decreto 2482 de 2012, en cuanto a la Transparencia, participación y servicio al ciudadano, esta se encuentra orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Programa de Transparencia y Ética Pública y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.
- E. Que la Ley 2195 de 2022 (Base del actual sistema anticorrupción en Colombia) en su capítulo IV dicta, adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público. Desarrolla el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y establece el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)

En mérito de lo expuesto,


RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: El programa de Transparencia y Ética y el Mapa de Riesgos de Integridad Pública se aprobó y revisó por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), como instancia responsable de verificar su coherencia con el direccionamiento estratégico institucional, la normatividad vigente y los lineamientos de planeación establecidos.


ARTICULO SEGUNDO: Adoptar el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P., y el Mapa de Riesgos de Integridad Pública como la estrategia definida para la lucha contra la corrupción.

ARTÍCULO TERCERO: El Programa de Transparencia y Ética Pública de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. Tiene como objetivo principal contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principales enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, del Buen Gobierno y el


Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

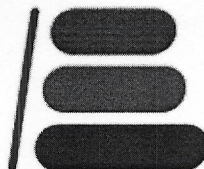
 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

2



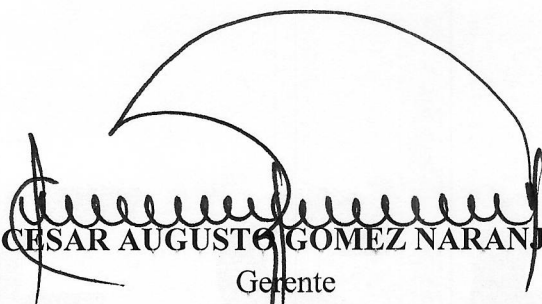
Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

ARTICULO CUARTO: El documento será socializado en la página web de la empresa: www.launionsaesp.com de acuerdo con los parámetros establecidos.


ARTICULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

Dada en el Municipio de La Unión a los 29 días de mes de Abril de 2026.

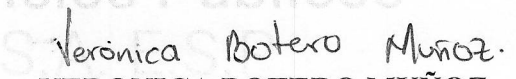
COMUNIQUESE Y CUMPLASE



CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente




ROMEL ANTONIO TOBON LOPEZ
Director Operativo





VERONICA BOTERO MUÑOZ
Directora Administrativa, Financiera y
Contable

Elaboró: Adriana Osorio Betancur – Contratista MIPG
Revisó/Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño


Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P.

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO

Gerente

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

— Más cerca de ti y de tu hogar —

2026

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

NIT.811.014.879-1



E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P
— Más cerca de ti y de tu hogar —

EQUIPO DIRECTIVO

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

VERONICA BOTERO MUÑOZ
Directora Administrativa, Financiera y Contable

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P


— Más cerca de ti y de tu hogar —

ROMEL ANTONIO TOBÓN LOPEZ
Director Operativo

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com


 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



Tabla de contenido


DECLARACIÓN	4
OBJETIVOS.....	5
ALCANCE	6
FUNDAMENTO LEGAL	7
PLANEACIÓN.....	11
ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	12
Temática 1: Gestión de riesgos para la integridad publica.....	12
Temática 2: Redes De articulación	13
Temática 3: Modelo de estado abierto	16
Temática 4: Iniciativas adicionales.....	17
MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN	21
REPORTES	22
FORMACIÓN	22
COMUNICACIÓN.....	22
AUDITORÍA Y MEJORA.....	23

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P

— Más cerca de ti y de tu hogar —

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N°.10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



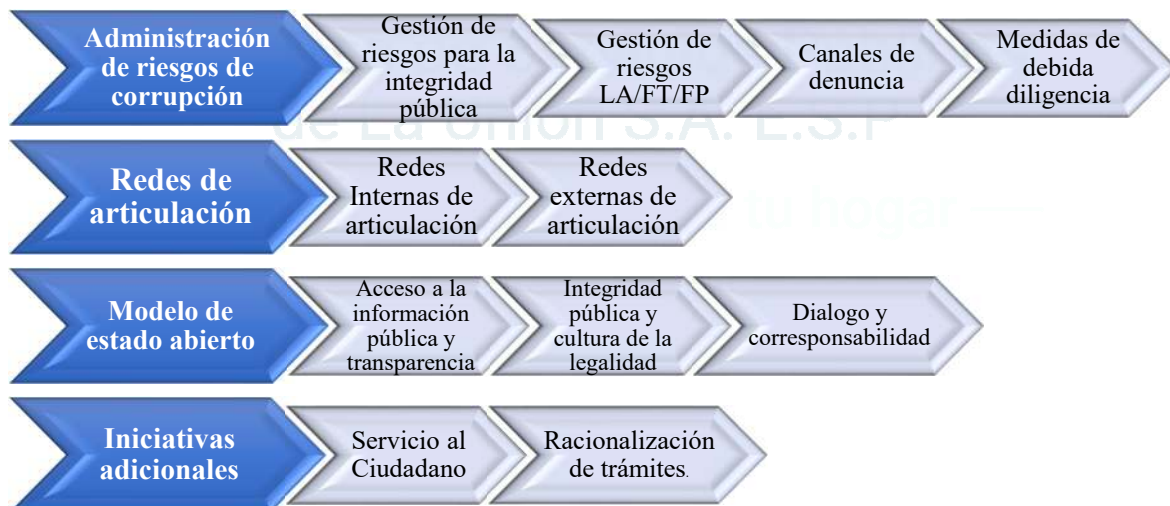
DECLARACIÓN

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP es el conjunto de acciones que una entidad define e implementa para promover, al interior de la organización, una cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción que se presentan en el desarrollo de su misionalidad. Está conformado por dos componentes: el transversal y el programático. Los componentes se desarrollan a través de acciones, las cuales tienen asociado un conjunto de herramientas o instrumentos que permiten ejecutarla; el desarrollo de cada acción implica un proceso.

La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P., teniendo en cuenta los lineamientos consagrados en la Ley 1474 de 2011 y en consonancia con su objetivo de fortalecimiento institucional, ha diseñado el presente Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) aplicable a los procesos y procedimientos diarios de la entidad, con el fin de prevenir hechos y/o prácticas relacionadas con la corrupción.

Según lo expresado, la Empresa de Servicios públicos La Unión S.A. E.S.P., a través de su Programa de Transparencia y Ética Pública busca, ejercer un control sobre los riesgos de corrupción que se pueden llegar a materializar, fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad de sus servicios y la accesibilidad a los mismos, y por ende la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas.

Según las normas expuestas, el presente documento contiene el desarrollo de matrices encaminadas a afrontar el riesgo de corrupción al interior de la entidad en el desarrollo de 4 temáticas principales con sus respectivas acciones estratégicas:



Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



OBJETIVOS

Objetivo General

Adoptar en la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), con el fin de fortalecer la confianza de los usuarios y garantizando el cumplimiento de las normas y principios del programa y demás requerimientos legales aplicables.

Objetivos Específicos

- Promover el acceso a la información de la gestión institucional de la Empresa, para así garantizar la transparencia de todos los actos que realice la misma.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad con el fin de mejorar la relación con la ciudadanía.
- Fortalecer la prestación de servicios y canales de atención dispuestos para los interesados.
- Definir acciones de racionalización de trámites para la institución facilitando y agilizando de esta manera el acceso a los ciudadanos de los servicios que ofrece la empresa.
- Mejorar la apertura de datos y el acceso a la información pública de la entidad
- Promover la participación de la ciudadanía en la innovación para la gestión pública.
- Promover la integridad y la ética pública en la entidad a través de acciones de sensibilización, capacitación y divulgación del Código de Integridad, la gestión de conflictos de interés y el fortalecimiento de comportamientos éticos
- Fortalecer la política de administración de riesgos con la descripción y seguimiento a los riesgos identificados en cada una de las Áreas, procesos y procedimientos de la organización, para prevenir, mitigar y erradicar posibles eventos de corrupción.
- Establecer estrategias orientadas a la prevención, disminución y erradicación de los actos de corrupción en la entidad.



ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la **Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P.** es de **aplicación obligatoria** para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás grupos de interés que, de manera directa o indirecta, intervienen en la gestión institucional. El PTEP tiene alcance sobre **todos los procesos, actividades, programas y proyectos** desarrollados por la entidad, incluyendo los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, así como las actuaciones administrativas, contractuales, financieras, operativas y de atención al usuario.

El Programa se aplica durante la **vigencia correspondiente**, sin perjuicio de que sus acciones, controles y mecanismos de seguimiento se actualicen cuando se presenten cambios normativos, institucionales o en los riesgos identificados.

Asimismo, el PTEP articula y complementa los demás instrumentos de planeación y control institucional, tales como el Plan Estratégico, el Plan de Acción, el Mapa de Riesgos, el Sistema de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y las políticas de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.


Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P.

— Más cerca de ti y de tu hogar —

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



FUNDAMENTO LEGAL

CONCEPTO	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Metodología Programa de Transparencia y Ética Pública	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art 73	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.
	Ley 2195 de 2022 Base del actual sistema anticorrupción en Colombia	Capitulo VI	Adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público. Desarrolla el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y establece el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)
	Decreto 1649 de 2014 – Modificación de la estructura del DAPRE	Art 15	Funciones de la secretaria de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1122 de 2024	Todo	Por el cual se reglamenta el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa	Art 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la Corrupción



CONCEPTO	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Secretaría de Transparencia – DAPRE	Presidencial y Crea una secretaria en el DAPRE	Art 2	Crea la secretaria de Transparencia en el departamento Administrativo de la presidencia de la Republica.
	Decreto 1649 de 2014	Art 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Modelo integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1083 de 2015 (MIPG)	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Gestión del Riesgo de Corrupción	Guía para la Administración del Riesgo – Función Pública	Todo	Lineamiento técnico para identificación, análisis y tratamiento del riesgo de corrupción.
Tramites	Decreto Ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización De trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Ley 2052 del 25 agosto de 2020	Todo	Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.



CONCEPTO	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015. Promoción y Protección al Derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Programa de Transparencia y Ética Pública
	CONPES 3654 de 2010	Todo	Política nacional de rendición de cuentas.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Programa de Transparencia y Ética Pública
	Decreto 103 de 2015	Todo	Reglamenta la Ley 1712 de 2014 (transparencia activa).
	Resolución 1519 de 2020 – MinTIC	Todo	Estándares de publicación de información y acceso en sitios web.
	Ley 190 de 1995	Todo	Por la cual se dictan normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Atención de peticiones, quejas, reclamos,	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76	El programa Presidencial de Modernización, eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones,



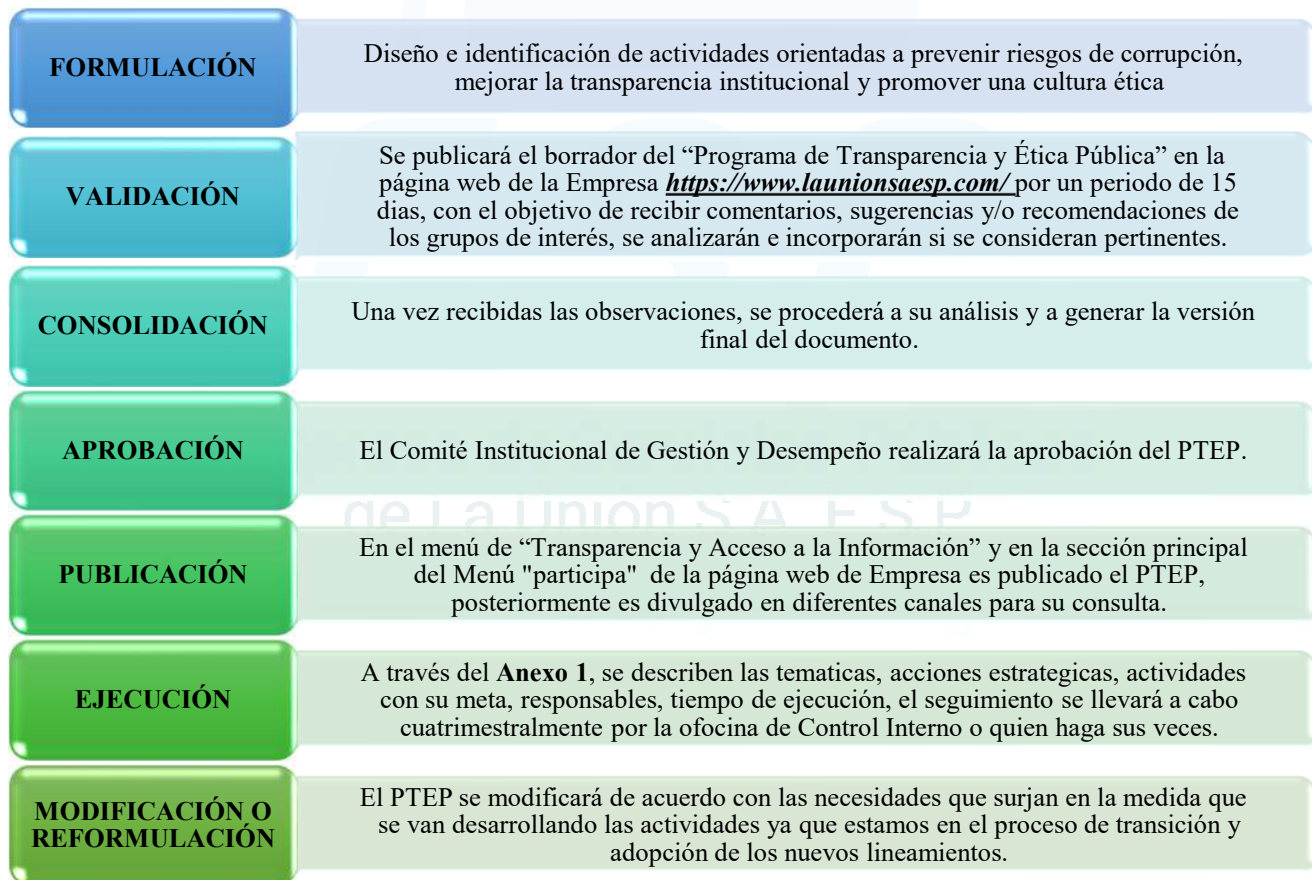
CONCEPTO	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Sugerencias y denuncias			quejas, reclamos y sugerencias de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la secretaria de Transparencia: 14) señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos
	Decreto 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición	Art. 1	Regulación del Derecho de petición.
Integridad y Conflictos de Interés	Ley 2013 de 2019	Todo	Publicación de declaraciones de bienes, rentas y conflictos de interés.
	Decreto 830 de 2021	Todo	Reglamenta la Ley 2013 de 2019 y define el sistema de conflictos de interés
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Art. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control interno para el Estado Colombiano (MECI)
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.



PLANEACIÓN

La planeación del Programa de Transparencia y Ética Pública (**PTEP**) es un proceso sistemático que permite organizar, ejecutar y evaluar de manera estructurada las acciones orientadas al logro de objetivos específicos. Este proceso se desarrolla a través de **siete etapas interrelacionadas**, que inician con la **formulación del PTEP** y culminan con su **modificación o reformulación**, garantizando así un ciclo de mejora continua.

Cada etapa cumple una función esencial dentro del proceso: desde la definición clara del propósito y la organización de actividades, hasta el seguimiento, la evaluación de resultados y los ajustes necesarios para optimizar su impacto. Este enfoque progresivo permite que el PTEP no sea un documento estático, sino una herramienta dinámica que se adapta a las necesidades y contextos cambiantes.





ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. ha elaborado la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción 2026, la cual se desarrolla con base en las cuatro temáticas fundamentales del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)

La estrategia tiene como objetivo orientar y fortalecer las acciones de la entidad en materia de prevención de la corrupción, transparencia, ética y participación ciudadana, asegurando que los mecanismos, procesos y controles se ejecuten de manera eficiente y coherente con los principios institucionales.

El documento completo de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción, que incluye los objetivos, acciones, responsables e indicadores de seguimiento, se encuentra disponible como **Anexo 1** del PTEP, facilitando su consulta y verificación por parte de la ciudadanía, los órganos de control y los demás grupos de interés.

Temática 1: Gestión de riesgos para la integridad pública

La Empresa de Servicios públicos La Unión S.A. E.S.P. dentro de esta temática aplica los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos al interior de la Entidad y la elaboración de mecanismos para prevenirlos y/o evitarlos.

La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. cuenta con un Mapa de Riesgos de Integridad Pública (**Anexo 2**), mediante el cual se identifican, analizan, evalúan y gestionan los riesgos asociados a posibles actos de corrupción en los diferentes procesos de la entidad. El Mapa de Riesgos es parte integral del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y constituye un insumo fundamental para la definición de las acciones, controles y estrategias orientadas al fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción institucional.

La evaluación y seguimiento del Mapa de Riesgos se realiza con una periodicidad cuatrimestral, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos, identificar posibles cambios en los riesgos y definir las acciones de mejora que se requieran. Los resultados de estas evaluaciones sirven como base para la actualización del PTEP y para la toma de decisiones en materia de control interno y gestión institucional.

La Empresa también cuenta con una Política para la Gestión Integral del Riesgo, actualizada conforme a la Versión 7 – 2025, la cual establece el marco metodológico, técnico y operativo para identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Esta política se fundamenta en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en las orientaciones emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, integrando en un solo sistema los riesgos generales de la gestión, los riesgos para la integridad pública, los riesgos fiscales, los riesgos seguridad de la información y, de manera especial, los riesgos de corrupción, integridad pública y LA/FT/FP.

La Gestión Integral del Riesgo se concibe como un proceso transversal, continuo y dinámico que permite anticipar amenazas, reducir vulnerabilidades, proteger los recursos públicos y garantizar la prestación eficiente, transparente y ética de los servicios a la ciudadanía.

Temática 2: Redes De articulación

La entidad incorpora dentro de su Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) la temática de Redes de Articulación, como un mecanismo estructural para fortalecer la prevención de la corrupción, la gestión del riesgo y la promoción de la integridad pública.

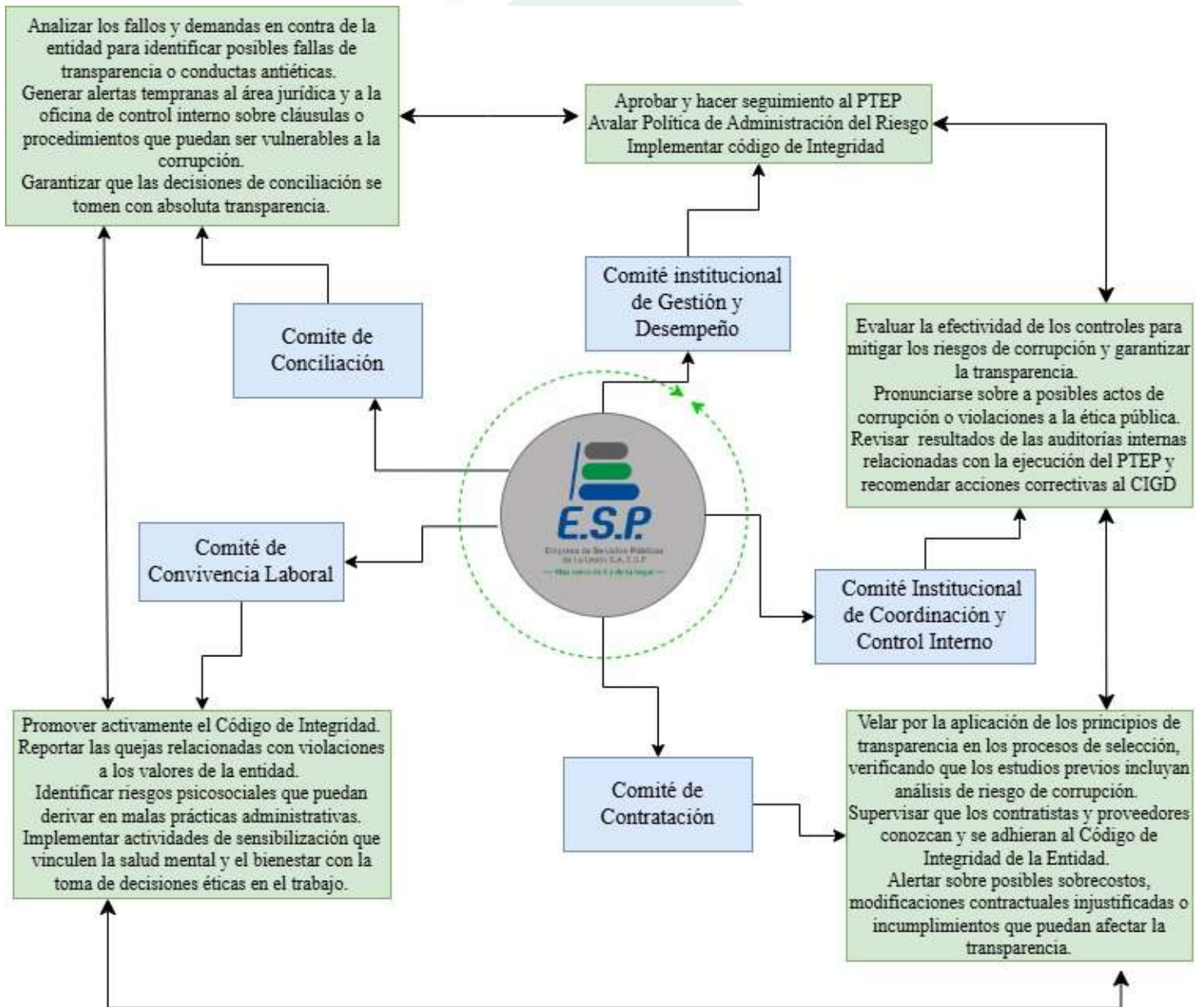
Este componente parte del principio de que la transparencia y la ética pública no son responsabilidades aisladas de una dependencia, sino el resultado de un trabajo coordinado, colaborativo y corresponsable entre actores institucionales y externos. En ese sentido, las redes de articulación se conciben como espacios formales de coordinación, intercambio de información, construcción de capacidades y seguimiento conjunto a acciones de integridad.

La entidad desarrolla este componente en dos niveles complementarios:

1. **Redes de articulación internas:** Son los mecanismos de coordinación entre dependencias y procesos al interior de la entidad, orientados a integrar la gestión del riesgo, el control interno, la planeación, la contratación, el servicio al ciudadano y la gestión jurídica bajo un enfoque preventivo y transversal. Estas redes se desarrollan mediante:
 - ✓ Comités institucionales
 - ✓ Planes de trabajo articulados.
 - ✓ Seguimiento periódico a riesgos de corrupción.
 - ✓ Aplicación del modelo de líneas de defensa
 - ✓ Seguimiento a ejecución contractual
 - ✓ Espacios en reuniones de personal
 - ✓ Recordatorios sobre conflicto de interés e integridad



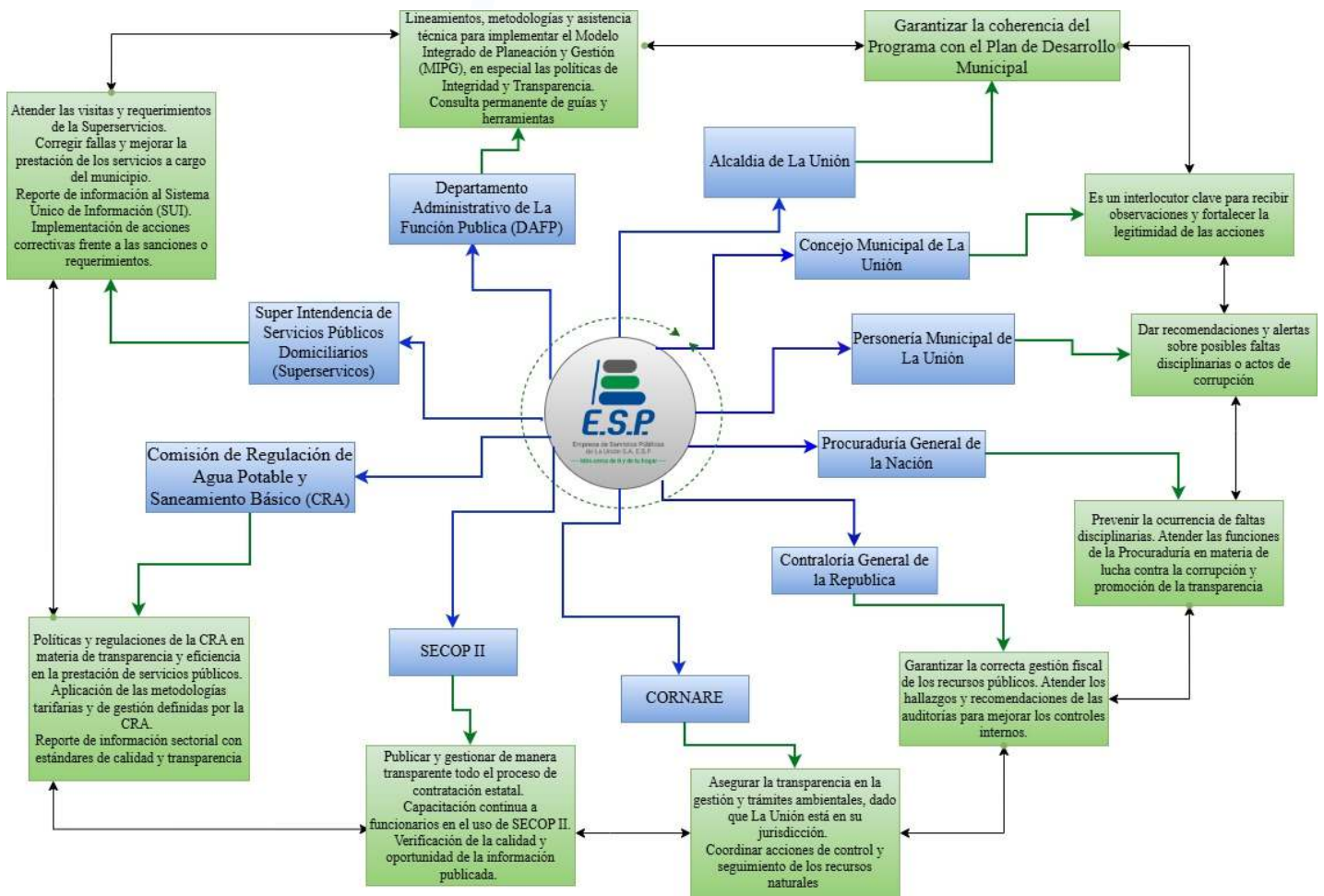
Su finalidad es evitar la fragmentación de responsabilidades, fortalecer el autocontrol y asegurar que la gestión de integridad esté incorporada en todos los procesos institucionales.





2. **Redes de articulación externas:** Corresponden a los mecanismos de cooperación y coordinación con otras entidades públicas, organismos de control, sector privado, academia y sociedad civil, para la prevención, detección y sanción de prácticas corruptas, así como para la promoción de la cultura de legalidad. Estas redes se desarrollan a través de:

- ✓ Convenios interinstitucionales
- ✓ Intercambio de información con organismos de control
- ✓ Ejercicios de rendición de cuentas colaborativa
- ✓ Intercambio de buenas prácticas



De acuerdo con la normativa vigente, estas redes fortalecen la debida diligencia, la gestión integral del riesgo y la corresponsabilidad institucional, promoviendo un enfoque preventivo y sistémico frente a la corrupción. En el **Anexo 3** se podrá evidenciar el desarrollo de estas redes.



Temática 3: Modelo de estado abierto

En el marco del fortalecimiento institucional y en armonía con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la entidad adopta el Modelo de Estado Abierto como un enfoque transversal de gestión que promueve la transparencia, la integridad, la participación y la corresponsabilidad en la administración pública. Este modelo transforma la relación entre la entidad y la ciudadanía, pasando de un esquema informativo tradicional a uno basado en la apertura, el control social, la confianza y la construcción conjunta de soluciones.

El Modelo de Estado Abierto se sustenta en los principios de publicidad, ética pública, participación incidente, rendición de cuentas y colaboración, en coherencia con la Ley 1712 de 2014, la Ley 2195 de 2022 y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para su implementación, la entidad estructura este modelo en tres acciones estratégicas fundamentales:

- 1. Acceso a la Información Pública y Transparencia:** Garantiza el derecho de la ciudadanía a conocer la gestión institucional, el uso de los recursos públicos y las decisiones adoptadas. Comprende la publicación activa y actualizada de información en el micrositio de transparencia, la adecuada gestión documental, la atención oportuna de solicitudes de información y la rendición de cuentas periódica. Esta acción fortalece el control social y consolida una gestión visible, clara y verificable.
- 2. Integridad Pública y Cultura de la Legalidad:** Promueve valores, principios éticos y comportamientos responsables en el ejercicio de la función pública. Implica la implementación del Código de Integridad, la gestión de conflictos de interés, la prevención de la corrupción y el fortalecimiento del autocontrol institucional. Esta acción busca consolidar una cultura organizacional basada en la honestidad, la responsabilidad, la legalidad y el servicio al ciudadano.
- 3. Diálogo y Corresponsabilidad:** Fomenta la participación activa de la ciudadanía, grupos de interés y actores territoriales en la gestión pública. Incluye mecanismos de consulta, audiencias públicas, mesas de trabajo y espacios de interacción permanente que permiten la construcción colectiva de decisiones y el seguimiento a compromisos institucionales. Esta acción reconoce que la transparencia y la integridad no son responsabilidades exclusivas de la entidad, sino el resultado de un trabajo conjunto entre Estado y sociedad.



En conjunto, estas tres acciones estratégicas consolidan un modelo de abierto, participativo y ético, orientado a fortalecer la confianza ciudadana, la legitimidad institucional y la sostenibilidad de la gestión pública.

Temática 4: Iniciativas adicionales

En el marco del fortalecimiento institucional y en coherencia con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la entidad incorpora el componente de Iniciativas Adicionales como un conjunto de acciones complementarias orientadas a mejorar la relación con la ciudadanía, optimizar la gestión administrativa y consolidar una cultura de eficiencia, transparencia y mejora continua.

Estas iniciativas amplían el alcance de las acciones obligatorias del programa, permitiendo integrar estrategias que impactan directamente la calidad del servicio, la simplificación de procesos y la confianza ciudadana. Su inclusión responde a la necesidad de avanzar hacia una administración más cercana, ágil y orientada a resultados, especialmente en el contexto de una entidad prestadora de servicios públicos.

Dentro de este componente se incorporan dos iniciativas estratégicas:

1. **Estrategia de Servicio al Ciudadano:** Orienta el fortalecimiento de los canales de atención, la mejora en la experiencia del usuario y la garantía de respuestas oportunas, claras y respetuosas. Esta estrategia busca consolidar una cultura institucional centrada en el ciudadano, mediante la implementación de protocolos de atención, medición de satisfacción, gestión eficiente de PQRS y promoción del trato digno. Su finalidad es asegurar que la prestación del servicio público no solo sea eficiente en términos técnicos, sino también accesible, transparente y humanizada.
2. **Racionalización de Trámites:** Busca simplificar, optimizar y, cuando sea posible, digitalizar los trámites y procedimientos administrativos, reduciendo cargas innecesarias para los ciudadanos y mejorando la eficiencia interna. Esta iniciativa promueve la eliminación de requisitos redundantes, la estandarización de procesos y la disminución de tiempos de respuesta. Con ello, la entidad contribuye a una gestión más ágil, transparente y orientada al usuario, fortaleciendo la confianza y reduciendo riesgos asociados a la discrecionalidad o a prácticas ineficientes.

En conjunto, estas iniciativas adicionales refuerzan el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la prestación eficiente de los servicios públicos, consolidando una gestión más moderna, cercana y responsable frente a la ciudadanía.



TEMÁTICA	ACCIÓN ESTRATÉGICA	DESCRIPCIÓN	INSTRUMENTOS
Administración de riesgos para la integridad publica	Gestión de riesgos para la integridad publica	Proceso sistemático para identificar, analizar, evaluar y mitigar riesgos que puedan afectar la ética, la transparencia y el cumplimiento normativo en una entidad pública. Busca prevenir actos como corrupción, conflictos de interés, abuso de poder o uso indebido de recursos, mediante controles, monitoreo continuo y mejora permanente.	Política de Administración de Riesgos para la integridad y LA/FT/FP. Mapa de riesgos de Integridad Pública (Incluidos los riesgos de lavado de activos) Consulta, divulgación. Monitoreo, revisión y/o seguimiento.
	Gestión de riesgos de LA/FT/FP	Conjunto de políticas y procedimientos orientados a prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados al Lavado de Activos (LA), la Financiación del Terrorismo (FT) y la Financiación de la Proliferación (FP). Incluye identificación de riesgos, segmentación, controles internos, monitoreo de operaciones y reporte a autoridades competentes.	Política de Administración de Riesgos para la integridad y LA/FT/FP. Política Integral Antisoborno Mapa de riesgos de Integridad Pública (Incluidos los riesgos de lavado de activos) Consulta, divulgación. Monitoreo, revisión y/o seguimiento.
	Canales de denuncia	Mecanismos formales y seguros que permiten a funcionarios, contratistas y ciudadanos reportar irregularidades, actos de corrupción o conductas indebidas. Deben garantizar confidencialidad, protección al denunciante, trazabilidad y respuesta oportuna, fortaleciendo la transparencia institucional.	Política de Administración de Riesgos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Canales institucionales de denuncia ✓ Protocolo de recepción y gestión de denuncias ✓ Protocolo de protección al denunciante.
	Debida diligencia	Proceso de verificación y análisis previo que permite conocer y evaluar a terceros (proveedores, contratistas, aliados o beneficiarios)	Política de Administración de Riesgos Manual de debida diligencia



		antes de establecer relaciones contractuales o institucionales. Busca mitigar riesgos legales, reputacionales, financieros y de integridad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formato de conocimiento de terceros ✓ Formato declaración de origen de fondos y cumplimiento de normas anticorrupción ✓ Lista de verificación para la debida diligencia ✓ Plan de acción para mitigación de riesgos de integridad en la contratación} Política para gestionar los conflictos de interés
Redes de articulación	Redes de Articulación Internas	Espacios de coordinación y trabajo colaborativo entre áreas o dependencias de una misma entidad para alinear esfuerzos, compartir información y fortalecer la gestión institucional. Facilitan la implementación coherente de políticas de integridad, control y cumplimiento.	Redes internas (intercambio de conocimiento institucional)
	Redes de articulación externas	Mecanismos de cooperación con otras entidades públicas, organismos de control, sector privado, academia y sociedad civil. Permiten intercambiar buenas prácticas, fortalecer capacidades y coordinar acciones frente a riesgos comunes o problemáticas territoriales.	Redes Externas (articulación interinstitucional y externas en mejores prácticas)
Modelo de estado abierto	Acceso a la información pública y transparencia	Garantía del derecho ciudadano a conocer la gestión, decisiones y uso de recursos públicos. Implica publicar información clara, actualizada y accesible, así como responder solicitudes de información de manera oportuna, promoviendo el control social.	Transparencia activa Transparencia pasiva Accesibilidad Instrumentos de gestión de la información
	Integridad pública y cultura de la legalidad	Promoción de valores, principios éticos y comportamientos responsables en el ejercicio de la	Código de Integridad institucional






		función pública. Busca consolidar una cultura organizacional basada en la honestidad, el respeto por la ley, la rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.	Encuesta de clima organizacional Política para gestionar los conflictos de interés Alineación Normativa Promoción de la Integridad
	Dialogo y corresponsabilidad	Estrategia de participación y construcción colectiva entre Estado, ciudadanía y otros actores sociales para la toma de decisiones y el seguimiento de la gestión pública. Fomenta la confianza, la transparencia y el compromiso compartido en la prevención de la corrupción y el fortalecimiento institucional.	Estrategia de rendición de cuentas. Audiencias públicas participativas Plan de participación ciudadana
Iniciativas adicionales	Estrategia Servicio al Ciudadano	Conjunto de políticas, procesos y acciones orientadas a garantizar una atención oportuna, eficiente, incluyente y de calidad a la ciudadanía. Busca mejorar la experiencia del usuario en su interacción con la entidad, fortaleciendo canales de atención (presencial, virtual y telefónico), simplificando procesos, midiendo la satisfacción y promoviendo una cultura institucional centrada en el ciudadano.	Política de Servicio al Ciudadano. Carta de trato digno. Sistema de PQRS Encuesta de satisfacción ciudadana.
	Racionalización de Trámites	Proceso de revisión, simplificación y optimización de trámites y procedimientos administrativos con el fin de reducir tiempos, costos y cargas innecesarias para los ciudadanos y las empresas. Implica eliminar requisitos redundantes, digitalizar servicios, mejorar la interoperabilidad entre entidades y garantizar mayor transparencia y eficiencia en la gestión pública.	Inventario y hojas de vida de trámites Estrategia de Racionalización



MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1122 de 2024 y su anexo técnico, La Empresa de Servicios públicos La Unión S.A. E.S.P en cada una de sus líneas de defensa desarrollará las siguientes actividades de monitoreo, administración y supervisión:

LÍNEA DE DEFENSA	RESPONSABLE	ROL	ACTIVIDADES
 <p>LÍNEA ESTRATÉGICA</p>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobar el Programa de Transparencia y Ética Pública, así como sus modificaciones. ✓ Velar por la correcta implementación, administración y seguimiento del PTEP. ✓ Monitorear el cumplimiento general.
 <p>Primera línea de defensa</p>	Líderes de Procesos y sus equipos de trabajo	Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar, valorar, evaluar y actualizar cuando se requiera, los riesgos operativos que pueden afectar el desarrollo de los contenidos del Programa de Transparencia. ✓ Definir, adoptar, aplicar y hacer seguimiento a los controles para mitigar los riesgos operativos identificados, asociados al Programa de Transparencia y proponer mejoras para su gestión. ✓ Informar a la segunda línea de defensa sobre desarrollo de los contenidos del Programa de Transparencia
 <p>Segunda línea de defensa</p>	Gerencia	Administración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderar las etapas del ciclo del PTEP. ✓ Asesorar a la línea estratégica en la formulación del PTEP. ✓ Consolidar las actividades que conforman el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP. ✓ Proponer modificaciones, según se requiera, a los contenidos del PTEP y gestionar su aprobación ante el Comité Corporativo. ✓ Revisar y verificar las evidencias de los avances en cada una las actividades del componente



- programático del PTEP en la página web de la Empresa.
- ✓ Presentar a la línea estratégica los reportes cuatrimestrales que evalúan el desarrollo / avance de los contenidos del PTEP.

REPORTES

Los reportes del Programa de Transparencia y Ética Pública de estarán asociados a reportes de monitoreo por la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, con corte cuatrimestral (abril, agosto y diciembre). El último reporte será el insumo para definir ajustes, actualizaciones o reformulaciones al PTEP, estos reportes serán publicados en la página web de la Empresa, en el menú “Transparencia y Acceso a la información Pública”

FORMACIÓN

La desarrollará capacitaciones y actividades de sensibilización para los servidores con el fin de fortalecer las herramientas necesarias para actuar con integridad y transparencia establecidas en el Plan Institucional de Capacitación – PIC, Programa de Inducción y reinducción, jornadas de apropiación de gestión de la integridad y piezas de comunicación en el marco de la divulgación y consulta PTEP.


COMUNICACIÓN

El Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP será publicado en la página web de la Empresa, así como sus modificaciones y seguimientos.

La divulgación del PTEP se realizará durante la vigencia, a los grupos de interés en los canales de comunicación oficiales de la Empresa, garantizando el acceso a la información pública y fomentando la apropiación de la cultura de integridad y transparencia.



AUDITORÍA Y MEJORA

LINEA DE DEFENSA	RESPONSABLE	ROL	ACTIVIDADES
 <p>Tercera línea de defensa</p>	<p>Control interno o quien haga sus veces</p>	<p>Auditoria y Mejora</p>	<p>El componente de Auditoría y Mejora del PTEP de la Empresa, tiene como propósito verificar y evaluar la efectividad de las iniciativas programadas, identificando áreas o temas susceptibles de mejora que garanticen el cumplimiento de las políticas de Transparencia, Ética e Integridad. A continuación, se detallan las actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesorar a la Alta Dirección en el conocimiento de los contenidos del Programa de Transparencia. ✓ Generar espacios de articulación con el administrador del Programa que permita establecer cursos de acción para su implementación, seguimiento y modificaciones, ✓ Priorizar y establecer procesos de auditoría para los contenidos del Programa de Transparencia. ✓ Generar informes producto del seguimiento y evaluación aplicados. ✓ Proponer espacios de análisis de información que permita contar con un esquema preventivo con mayor efectividad y para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Anexo 1



PLAN DE EJECUCIÓN Y MONITOREO - PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP)

Vigencia:
2026

Versión: 1

Temática 1: Administración de riesgos

Acción estratégica	Subcomponente	Temática 1: Administración de riesgos														Mapa de procesos		Articulación MIPG					
		Nº	Descripción	Actividad Meta / Producto	Soporte	Responsable	Cronograma de ejecución												Proceso	Subproceso	Dimensión	Política	
							Enc	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1. 1 Gestión de riesgos para la integridad pública		1	Actualizar los componentes de la política de administración de riesgos para la integridad pública	Revisar y actualizar integralmente el documento de la Política de Administración de Riesgos de Integridad Pública, incorporando los nuevos lineamientos y las lecciones aprendidas del periodo anterior.	Política actualizada	Contratista MIPG	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Direccionamiento Estratégico	Administración de riesgos	Control Interno	Control Interno	
		2	Actualizar el mapa de riesgos de integridad pública	Identificar y formular los riesgos de integridad para la vigencia, con sus respectivos controles y acciones, garantizando su publicación en la página web	Mapa actualizado	Contratista MIPG	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	Direccionamiento Estratégico	Administración de riesgos	Control Interno	Control Interno	
		3	Socializar la política y el mapa de administración de riesgos para la integridad pública	Realizar al menos 2 jornadas de socialización dirigidas a todos los funcionarios de la entidad y demás personas interesadas sobre la política actualizada y el nuevo mapa de riesgos.	Socialización de la Política y el mapa de riesgos de integridad pública	Contratista MIPG Comunicaciones												■	■	Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Información y Comunicación	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
		4	Divulgar a los grupos de interés el Programa de Transparencia y Ética Pública	Publicar y comunicar el Programa de Transparencia y Ética Pública a través de los canales oficiales y envío de comunicación directa a los grupos de valor identificados, antes del 31 de marzo	PTEP Publicado	Contratista MIPG Comunicaciones						■							■	■	Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Información y Comunicación
1.2. Política de Administración del Riesgo y LA/FT/FP		6	Analizar las causas, los riesgos, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Integridad Pública	Presentar un informe detallado de efectividad de controles y análisis de causas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes del 15 de diciembre, incluyendo recomendaciones específicas para mitigar los puntos críticos identificados.	Soportes de la divulgación realizada	Contratista MIPG Todas las dependencias												■	■	Mejoramiento continuo	Monitoreo y Evaluación de Políticas y Planes	Control Interno	Control Interno
		7	Adoptar y socializar una política integral que vincule explícitamente la lucha contra la corrupción con la prevención del LA/FT/FP	Formalizar mediante acto administrativo la Política Integral de Integridad y Prevención de Riesgos (Corrupción, LA/FT/FP) y ejecutar su divulgación a todos los servidores y contratistas.	Política formalizada y publicada	Contratista MIPG Comunicaciones													■	■	Direccionamiento Estratégico	Administración de riesgos	Direccionamiento Estratégico y Planeación
		8	Mejorar los canales existentes (virtuales) para la recepción de quejas, denuncias y peticiones	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los mecanismos de reporte.	Seguimiento a PQRS	Contratista MIPG			■									■	■	Gestión de la Información	Recepción, radicación, digitalización y tramite de correspondencia interna y externa	Gestión con valores para resultados	Servicio al ciudadano

	Integridad	20	Implementar acciones con el fin de promover el Código de Integridad y los valores del servidor Público en la Empresa.	Posicionar la identidad ética de la Entidad a través de la implementación de acciones vivenciales que promuevan la apropiación del Código de Integridad y los valores del servicio público.	Servidores públicos capacitados	Gerencia												Gestión Administrativa	Capacitaciones	Talento Humano	Integridad	
3.3. Dialogo y corresponsabilidad	Rendición de cuentas - Información de calidad y en lenguaje comprensible	21	Divulgar la información referente a la gestión institucional de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía a través de los medios de comunicación de acuerdo a lo dispuesto en la ley	Difundir la información descrita en la ley de transparencia	Información difundida en la pagina web y medios de comunicación	Todas las dependencias.												Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Gestión con Valores para Resultados	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	
		22	Publicar la información asociada a la gestión contractual	Procesos contractuales publicados en un	Contratos publicados en la pagina web	Secretaria General													Gestión Jurídica y Contratación	Control de la Contratación	Gestión con Valores para Resultados	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
		23	Publicar en la página web de la empresa el informe de ejecución del plan de acción Vigencia 2026.	Publicar ejecución del plan de acción con una frecuencia cuatrimestral	Publicaciones realizadas	Gerencia - Comunicaciones														Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Gestión con Valores para Resultados
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	24	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad en espacio publico	Realizar evento de rendición de cuentas a la comunidad con el fin de dar a conocer los programas y proyectos que se desarrolla en la Empres en beneficio de la comunidad	Evento realizado	Gerencia													Evaluación independiente	Rendición de cuentas a antes de control	Gestión con Valores para Resultados	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
		25	Uso de medios de comunicación para informar a la comunidad la gestión de la empresa y responder sus inquietudes.	Utilizar redes sociales, videos en línea, programas radiales y cualquier otro medio de comunicación para informar a la comunidad y responder sus inquietudes.	Publicaciones realizadas	Comunicaciones													Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Información y Comunicación	Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información pública
		26	Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal	Asistir a las rendiciones de cuentas citadas por el concejo municipal	Evento realizado	Todas las dependencias														Evaluación independiente	Rendición de cuentas a antes de control	Gestión con Valores para Resultados
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	27	Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Invitar a la comunidad a la rendición de cuentas de la Vigencia 2026 a través de redes sociales, cuñas radiales, perifoneo	Invitación	Gerencia – Comunicaciones													Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Información y Comunicación	Transparencia, lucha contra la corrupción y acceso a la información pública
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	28	Realizar la Evaluación y retroalimentación de la estrategia de rendición de cuentas	Realizar la Evaluación y retroalimentación de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia, con el fin de identificar el numero de participaciones por parte de la comunidad.	Evaluación realizada	Contratista MIPG													Evaluación independiente	Rendición de cuentas a antes de control	Gestión con Valores para Resultados	Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Temática 4: Iniciativas Adicionales

Acción estratégica	Subcomponente	Actividad				Responsable	Cronograma de ejecución												Mapa de procesos		Articulación MIPG	
		Nº	Descripción	Meta / Producto	Soporte		Enc	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Proceso	Subproceso	Dimensión	Política
			Realizar una encuesta anual de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	Conocer la percepción real de los usuarios mediante la aplicación de un ejercicio anual de medición de la satisfacción ciudadana frente a los trámites y servicios ofrecidos.	Encuesta realizada y analizada	Dirección Administrativa, Financiera y Contable												Mejoramiento continuo	Monitoreo y Evaluación de Políticas y Planes	Gestión con Valores para Resultados	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	

Anexo 3



MAPA DE REDES DE ARTICULACIÓN

REDES DE ARTICULACIÓN EXTERNAS						
Red o Instancia	Norma que ordena su participación	Rol en el PTEP y funciones	Activa (Sí/No)	Cargo Delegado Responsable	Tareas Asigandas / Plan de Trabajo	Reuniones
Alcaldía Municipal	Constitución Política, Ley 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Código de Comercio (para relaciones accionistas)	Accionista, Ordenador del Gasto y Ente de Control Político	Sí	Gerencia	Alinear el Plan de Acción de la ESP con el Plan de Desarrollo Municipal. Reportar novedades operativas críticas. Gestionar la firma de convenios y contratos interadministrativos. Coordinar proyectos conjuntos de inversión Presentar informes de gestión periódicos si se requieren.	Reuniones con la alcaldía para presentación de resultados y presupuesto. No cuentan con una frecuencia periódica.
Concejo Municipal	Constitución Política (Art. 313), Ley 136 de 1994 (Arts. 32-35)	Control Político y Aprobación de normas	Sí	Gerencia / Asesor Jurídico	Elaborar y entregar oportunamente los informes requeridos por los concejales. la sustentación técnica y jurídica para proyectos de acuerdo. Atender las citaciones a debates de control político. Diseñar un informe de rendición de cuentas para el Concejo.	Por evento: Cuando se es citado oficialmente. Semestral: Posible reunión informativa con la Mesa Directiva (si la relación lo permite).
Personería Municipal	Constitución Política (Art. 118), Ley 136 de 1994 (Art. 168)	Ministerio Público (control disciplinario y vigilancia)	Sí	Asesor Jurídico / Jefe de Talento Humano	Realizar capacitaciones internas sobre el Código General Disciplinario y deberes del servidor público. Establecer un protocolo interno para la recepción y trámite de quejas, con el fin de prevenir faltas. Atender y responder los requerimientos y quejas ciudadanas trasladadas. Remitir información solicitada en indagaciones preliminares. Realizar seguimiento a los procesos disciplinarios en curso.	Por evento: Audiencias o diligencias dentro de procesos formales.
Procuraduría General de la Nación	Constitución Política (Arts. 277-278), Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario)	Máxima autoridad disciplinaria y vigilante del interés público	Sí	Gerencia / Asesor Jurídico	Fortalecer el Código de Ética y el modelo de prevención de conflictos de interés. Implementar las recomendaciones generales emitidas por la Procuraduría en materia de gestión pública y transparencia. para el seguimiento puntual de cada investigación disciplinaria. Recopilar y enviar las pruebas y descargos solicitados en los plazos establecidos.	Por evento: Únicamente cuando se es citado a versión libre, audiencia, o se notifica un auto. No aplica una frecuencia periódica.
Contraloría General de la República	Constitución Política (Art. 267), Ley 42 de 1993, Resolución Reglamentaria 2030 de 2025 (y sus actualizaciones)	Control Fiscal sobre los recursos públicos (aportes)	Sí	Gerencia / Contador / Revisor Fiscal	Mantener el archivo de gestión y contable digitalizado y organizado para responder ágilmente. Ejecutar y hacer seguimiento riguroso al plan de mejoramiento. Cargar la información contable, financiera y contractual en los aplicativos de rendición de cuentas. Atender a los auditores durante las visitas, suministrando la información y los espacios requeridos. Elaborar y presentar los planes de mejoramiento.	Semestral/Trimestral: Reuniones de seguimiento al plan de mejoramiento. Por evento: Reuniones diarias durante la visita de auditoría.
CORNARE	Ley 99 de 1993 (Arts. 23, 30, 31)	Autoridad Ambiental en la jurisdicción	Sí	Gerencia / Director Operativo	Participar activamente en los procesos de ordenamiento de cuencas. Gestionar recursos de tasa retributiva para proyectos ambientales. Realizar el monitoreo de calidad de agua y vertimientos según lo exigido. Presentar los informes de cumplimiento ambiental en las fechas establecidas. Gestionar la renovación de permisos antes de su vencimiento.	Por evento: Audiencias públicas ambientales o mesas de trabajo específicas. Reuniones de seguimiento a permisos y obligaciones.

SECOP II	Ley 1150 de 2007 (Art. 3), Decreto 1082 de 2015 (Art. 2.2.1.1.1.7.1) , Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente	Plataforma para la Gestión Contractual	Sí	Gerencia	Realizar una autoevaluación periódica de los procesos publicados para asegurar el cumplimiento de los principios de transparencia. Publicar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y sus actualizaciones. Cargar y gestionar los procesos contractuales en todas sus etapas. Velar por la calidad y oportunidad de los documentos publicados.	No aplica. La interacción es diaria a través de la plataforma virtual.
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)	Ley 142 de 1994 (Arts. 68, 69, 73)	Regulación Técnica y Tarifaria del sector	Sí	Gerencia / Dirección Administrativa, Financiera y Contable	Actualizar el estudio de costos y tarifas de la empresa cada vez que la CRA expida una nueva metodología. Socializar internamente los cambios regulatorios con las áreas comercial y financiera. Realizar seguimiento continuo a las resoluciones y proyectos de resolución de la CRA. Aplicar correctamente la metodología tarifaria vigente en la facturación. Reportar la información de costos y suscriptores que sirva de base para el cálculo tarifario (si la CRA lo requiere).	Trimestral: Revisión interna del cumplimiento del marco tarifario. Por evento: Participación en audiencias o talleres convocados por la CRA.
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Ley 142 de 1994 (Arts. 75-79)	Vigilancia, Inspección y Control del cumplimiento normativo	Sí	Gerencia	Elaborar un calendario interno con los vencimientos de cada reporte al SUI. Gestionar oportunamente las respuestas a las PQR (Peticiónes, Quejas y Recursos) de los usuarios. Reportar la información al Sistema Único de Información (SUI) en los formatos y plazos establecidos. Atender y responder los requerimientos de información y las visitas de inspección.	Por evento: Reuniones de instalación y cierre de visitas de inspección. La relación es principalmente a través de la plataforma SUI.
Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Ley 489 de 1998, Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública)	Gestión del empleo público, estructura y eficiencia administrativa	Sí	Dirección Administrativa, Financiera y Contable / Gerencia	Mantener actualizadas las hojas de vida de los servidores públicos en el SIGEP II. Diligenciar el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) anualmente. Reportar la información de empleo público y vacantes. Implementar y hacer seguimiento a las políticas de desarrollo administrativo y MIPG según las directrices del DAFP. Realizar la autoevaluación del desempeño institucional.	Por evento: Participación en capacitaciones, foros o asistencia técnica ofrecida por el DAFP. Reunión de análisis de resultados del FURAG para identificar puntos débiles.

REDES DE ARTICULACIÓN INTERNAS

Comité de Conciliación	Ley 2220 de 2022 (Estatuto de Conciliación) y normas concordantes (Decreto 1716 de 2009, Ley 640 de 2001). Constituye una instancia administrativa obligatoria para entidades públicas .	Instancia decisoria interna para definir la procedencia de conciliaciones judiciales y extrajudiciales, y formular políticas de prevención del daño antijurídico .	Sí	Gerencia y Asesor Jurídico	Diseñar e implementar la política de prevención del daño antijurídico de la empresa. Realizar un estudio anual de litigiosidad para identificar patrones de riesgo y proponer medidas correctivas. Capacitar al personal en cultura de no conflicto y prevención. Decidir sobre la procedencia de conciliar o acudir a medios alternativos de solución de conflictos. Evaluar los procesos judiciales concluidos para identificar causas de conflicto. Realizar seguimiento a los procesos judiciales y extrajudiciales en curso. Elaborar las actas de las sesiones y custodiar los documentos con la confidencialidad requerida.	Ordinarias: 2 veces cada mes. Extraordinarias: Cuando la urgencia o la importancia de un caso lo ameriten, convocadas por el Presidente del Comité
-------------------------------	--	--	----	----------------------------	--	---

Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Decreto 1499 de 2017, que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG . Es la instancia responsable de articular y dirigir la implementación de MIPG.	Rol: Instancia líder de la gestión estratégica, encargada de articular las políticas de gestión y desempeño institucional .	Si	Gerencia	Realizar seguimiento periódico a la implementación de cada una de las dimensiones de MIPG. Consolidar la información para el reporte en el FURAG. Analizar los resultados del FURAG y formular planes de mejora. Socializar internamente las políticas y directrices de gestión. Elaborar y ejecutar el plan de acción anual para el fortalecimiento de las políticas de gestión y desempeño. Coordinar y gestionar las actividades para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión. Proponer políticas, normas y herramientas en materia de gestión y desempeño. Definir criterios de evaluación y seguimiento de las políticas de gestión.	Ordinarias: Al menos cada 4 meses. Extraordinarias: Cuando se requiera abordar temas críticos de gestión o previo a la entrega de informes clave.
Comité Institucional de Coordinación y Control Interno	Ley 87 de 1993 (normas del Sistema de Control Interno) y el Decreto 648 de 2017 (que modifica el Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.1.6). Es una instancia decisoria en asuntos de control interno .	Órgano asesor e instancia decisoria para la coordinación y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.	Si	Gerente / y Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	Revisar el avance del Plan Anual de Auditoría y los informes de auditoría. Conocer los informes de los organismos de control y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento. Evaluar el estado del SCI y aprobar acciones de fortalecimiento. Aprobar el Plan Anual de Auditoría y el Estatuto de Auditoría. Hacer seguimiento a la política de administración de riesgos. Fortalecer el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en el marco de MIPG. Evaluar la efectividad de los controles implementados para mitigar riesgos.	Ordinarias: Al menos cada 6 meses. Extraordinarias: Cuando se requiera por cambios normativos o situaciones críticas.
Comité de Contratación	Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y Decreto 1082 de 2015.	Rol: Instancia asesora y de apoyo al ordenador del gasto en la planeación, evaluación y adjudicación de procesos contractuales, especialmente los de mayor cuantía o complejidad.	Si	Gerencia / Dirección Administrativa, Financiera y Contable	Revisar y actualizar el manual de contratación y los documentos tipo aplicables. Revisar la estructuración técnica, jurídica y financiera de los procesos previamente a su apertura. Revisar y conceptuar sobre los estudios previos y pliegos de condiciones. Evaluar las ofertas y recomendar la adjudicación o declaratoria de desierta. Velar por el cumplimiento de los principios de la contratación. Verificar el cumplimiento de los requisitos de los proponentes. Elaborar actas detalladas con las recomendaciones y decisiones del Comité. Capacitar al equipo en las actualizaciones normativas y jurisprudenciales.	Ordinarias: Cada vez que se requiera, dependiendo del volumen contractual Extraordinarias: Para procesos urgentes o de alta complejidad.
Comité de Convivencia Laboral	Resolución 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo (compilada y actualizada por normas posteriores como la Resolución 3461 de 2025). Es de carácter obligatorio para entidades públicas y empresas privadas .	Medida preventiva de acoso laboral, encargada de recibir, tramitar y hacer seguimiento a las quejas de convivencia, así como de formular recomendaciones para mejorar el clima laboral .	Si	Dirección Admistrativa, Financiera y Contable o a quien delegue	Recibir y dar trámite a las quejas por acoso laboral. Citar a las partes involucradas a sesiones de escucha individual y conjunta. Examinar de manera confidencial los casos. Formular planes de mejora concertados entre las partes. Desarrollar campañas de prevención del acoso laboral y promoción de la sana convivencia. Socializar el procedimiento interno para la atención de quejas. Evaluar las causas recurrentes de conflicto para proponer mejoras al clima organizacional y al manual de funciones.	Ordinarias: Al menos una vez al mes, o según la frecuencia que defina su reglamento. Extraordinarias: Cuando se reciba una queja que requiera intervención inmediata.