# SEGUIMIENTO AL PLAN DE EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) - CUATRIMESTRE II-2026

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

**CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO**

**Gerente**

**2026**

**OBJETIVO:** Realizar evaluación al Plan de Ejecución y Monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública, vigencia 2026

La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P., teniendo en cuenta los lineamentos consagrados en la Ley 1474 de 2011 y en consonancia con su objetivo de fortalecimiento institucional, ha diseñado el Plan de Ejecución y Monitoreo del PTEP, aplicable a los procesos y procedimientos del quehacer de la entidad para la vigencia del 2026.

En el **Anexo 1**, se muestra el proceso de evaluación, verificación, seguimiento y control a las acciones contempladas en las cuatro temáticas del Programa de Transparencia y Ética Pública, a Agosto 31 de 2026.

De acuerdo al seguimiento realizado se evidenció que el Programa cuenta con 37 actividades para cumplir con las temáticas del programa y para este segundo cuatrimestre del año se encuentra en un estado de ejecución promedio del **41%.** A continuación, se presentan algunas recomendaciones derivadas del seguimiento realizado.

**RECOMENDACIONES**

- Se deben identificar los trámites susceptibles a automatizar y racionalizar con el fin de mejorar el servicio a los usuarios.
- Se debe seguir con la actualización y continuación de los procesos de gestión documental.
- Actualizar políticas, normatividad y protocolos requeridos.
- Continuar con la construcción de la Política para la Gestión Integral de Riesgos y sus componentes, de acuerdo a la nueva normatividad aplicable y en los tiempos establecidos por Función Pública.

**CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO**
**Gerente**

*Elaboró: Adriana Osorio Betancur – Contratista MIPG*
*Revisó/Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo – Gerente*

## Anexo 1

| | | | |
|---|---|---|---|
| E.S.P. Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P — Más cerca de ti y de tu hogar — | **SEGUIMIENTO AL PLAN DE EJECUCIÓN Y MONITOREO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) - CUATRIMESTRE II-2026** | **Vigencia: 2026** | **Versión: 1** |

**Temática 1: Administración de riesgos**

| Acción estratégica | Subcomponente | Actividad | | | | Responsable | Cronograma de ejecución | | | | | | | | | | | | Seguimiento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N° | Descripción | Meta / Producto | Soporte | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | % de Ejecución | Observaciones |
| 1. 1 Gestión de riesgos para la integridad pública | | 1 | Actualizar los componentes de la política de administración de riesgos para la integridad publica | 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 | | | | | | | | | | | | | 25% | La política para la Gestión Integral de Riesgos se encuentra en construcción |
| | | 2 | Actualizar el mapa de riesgos de integridad publica | 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 | | | | | | | | | | | | | 25% | El mapa de riesgos de integridad publica se encuentra en construcción |
| | | 3 | Socializar la política y el mapa de administración de riesgos para la integridad publica | 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 publica | Contratista MIPG Comunicaciones | | | | | | | | | | | | | 0% | Se encuentran en construcción. De acuerdo a la función Publica, las entidades se encuentran en un periodo de transición hacia esta nueva versión, por lo cual cuentan hasta el 30 de Septiembre de 2027 para tener actualizados estos componentes. |
| | | 4 | Divulgar a los grupos de interés el Programa de Transparencia y Ética Publica | 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 | PTEP Publicado | Contratista MIPG Comunicaciones | | | | | | | | | | | | | 100% | En el mes de Enero se realizó la Publicación del borrador del PTEP y el documento final se encuentra publicado en la pagina web de la Empresa |
| 1.2. Política de Administración del Riesgo y LA/FT/FP | | 5 | Monitoreo y revisión periódica del Programa de Transparencia y Ética Publica y si es necesario, ajustarlo haciendo públicos los cambios. | Informe de seguimiento del PTEP | Informe Matriz de Identificación de Riesgos por procesos | Contratista MIPG Todas las dependencias | | | | | | | | | | | | | 66.7% | Se realizó seguimiento al primer cuatrimestre de ejecución del PTEP |
| | | 6 | Analizar las causas, los riesgos, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Integridad Publica | 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 | | | | | | | | | | | | | 25% | El mapa de riesgos de integridad publica se encuentra en construcción |
| | | 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 | | | | | | | | | | | | | 0% | La política de LA/FT/FP se encuentra en construcción |
| | | 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 | | | | | | | | | | | | | 25% | Se realizó seguimiento en primer semestre a la recepción de PQRS |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 3 Canales de denuncia | | **9** | Formular el procedimiento para la operación del canal Institucional de Denuncias por corrupción y buzón ético | Garantizar un mecanismo institucional confiable, confidencial y transparente para la recepción, gestión e investigación de denuncias relacionadas con corrupción, fraude y conductas contrarias a la ética, promoviendo la prevención de riesgos, el cumplimiento normativo y la protección de los denunciantes, fortaleciendo así la integridad y la cultura ética de la organización. | Procedimiento elaborado | Contratista MIPG | | | | | | | | | | | | | 10% | El procedimiento se encuentra en construcción |
| | | **10** | Realizar campañas informativas para dar a conocer a los grupos de valor y a la ciudadanía en general la existencia y el uso correcto de los canales de denuncia | Incrementar la participación ciudadana y el reporte de posibles actos de corrupción o irregularidades. | Canales de denuncia divulgados | Contratista MIPG Comunicaciones | | | | | | | | | | | | | 10% | El procedimiento se encuentra en construcción |
| 1.4. Gestión de la debida diligencia | | **11** | Adoptar el Manual de Debida Diligencia | Establecer una cultura de integridad y cero tolerancia frente a la corrupción, asegurando que la totalidad de las relaciones con terceros se gestionen bajo los más altos estándares de transparencia, mediante un proceso de Debida Diligencia exhaustivo, previo y documentado, que permita identificar, evaluar y mitigar cualquier riesgo de integridad antes de que este se materialice. | Manual de Debida Diligencia Formatos Anexos | Área de Contratación | | | | | | | | | | | | | 25% | El Manual se encuentra en construcción |

## Temática 2: Redes de Articulación

| Acción estratégica | Subcomponente | Actividad | | | | Responsable | Cronograma de ejecución | | | | | | | | | | | | Seguimiento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N° | Descripción | Meta / Producto | Soporte | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | % de Ejecución | Observaciones |
| 2. 1 Redes internas | | **12** | Registrar temas de apropiación de conocimiento en los diferentes espacios intercambios. | Apropiaciones de conocimiento en diferentes espacios. | Registros de intercambio de conocimiento (Actas de comité) | Gerencia | | | | | | | | | | | | | 66.7% | Se cuenta con registros de las interacciones que se han tenido en cada uno de los comités existentes en la Empresa |
| 2.2. Redes externas | | **13** | Participar en eventos o intercambios de conocimiento e innovación pública con diferentes entidades. | Participación en Intercambios. | Listas de asistencia (registro visual / captura de pantalla) | Todas las dependencias | | | | | | | | | | | | | 66.7% | El registro de intercambios de conocimiento con redes externas se registra a final de la vigencia de cada año. Adicionalmente, se tienen interacciones constantes con algunas redes internas para cumplir con normatividad y requerimientos |

## Temática 3: Modelo de Estado Abierto

| Acción estratégica | Subcomponente | Actividad | | | | Responsable | Cronograma de ejecución | | | | | | | | | | | | Seguimiento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N° | Descripción | Meta / Producto | Soporte | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | % de Ejecución | Observaciones |
| | Transparencia Activa | **14** | Actualizar link enlace de la Ley 1712 Transparencia y Acceso a la información de la Entidad y publicar allí la información mínima requerida por la Ley de Transparencia | Habilitar el link de transparencia en la página Web con la información requerida de la entidad y debidamente actualizada | Reportes de actualización de datos (Esquema de publicación web) | Gerencia o a quien delegue | | | | | | | | | | | | | 66.7% | El Menú de Transparencia de la pagina web de la Empresa se encuentra actualizado constantemente y alimentado con información nueva |
| | Transparencia Pasiva | **15** | Responder a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley. | Responder el 100% de las solicitudes de acceso a la Información que recibe la entidad. | Menú de Transparencia página web / Instrumentos de Gestión de información Pública | Dirección Administrativa, Financiera y Contable / Gerencia / Secretaria General / Asistente de facturación y atención al ciudadano | | | | | | | | | | | | | 66.7% | Se atienden todas las solicitudes de información presentadas dentro de los términos legales |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 Acceso a la información pública y transparencia | Accesibilidad | **16** | Realizar los ajustes en la Página WEB para atender a los criterios de accesibilidad y así cumplir con la NTC 5854 | Página Web actualizada entorno a la NTC 5854 | Reportes de actualización de datos (Esquema de publicación web) | Gerencia-Asistente administrativa | | | | | | | | | | | | 66.7% | La pagina web de la Empresa se encuentra actualizada constantemente bajo la normatividad |
| | Instrumentos de Gestión de la Información | **17** | Actualización y continuación de los procesos de gestión documental | Revisar y actualizar si es necesario el Programa de Gestión Documental-PGD | Documento actualizado | Secretaria General / Archivo | | | | | | | | | | | | 0% | No se ha realizado actualización del del PGD |
| | | | | Plan Institucional de Archivos PINAR revisado y actualizado de ser necesario. | Documento actualizado | Secretaria General / Archivo | | | | | | | | | | | | 0% | No se ha realizado actualización del PINAR |
| | | | | Tablas de retención documental TRD publicadas. | Tablas aprobadas y publicadas | Secretaria General / Archivo | | | | | | | | | | | | 25% | Las TRD de cada proceso de la entidad se encuentran en proceso de convalidación |
| | | | | Cuadro de Clasificación Documental CCD publicado | Documento actualizado | Secretaria General / Archivo | | | | | | | | | | | | 66.7% | Los CCD de cada proceso de la entidad se encuentran publicadas en la página web de la entidad (https://www.launionsaesp.com) en la sección de transparencia. |
| | | | | Inventarios documentales publicados y Actualizados | Documento actualizado | Secretaria General / Archivo | | | | | | | | | | | | 66.7% | El inventario documental se encuentra actualizado. Para la presente vigencia no se encuentra documentado |
| 3.2 Integridad pública y cultura de la legalidad | Gestión Preventiva de conflicto de interés | **18** | Realizar monitoreo y control de casos identificados como posibles conflictos de interés. | Mejora continua y toma de decisiones en materia de conflicto de interés. | Registro de seguimiento a casos de conflictos de interés identificados en la Empresas | Contratista MIPG | | | | | | | | | | | | | No se han presentado casos de conflictos de interés |
| | | **19** | Desarrollar capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento los(las) servidores (as) frente a posibles hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés | Fortalecer el conocimiento sobre temas relacionados con la corrupción y conflictos de interés, y aprender como actuar frente a ellos. | Evidencias de capacitaciones | Talento Humano Contratista MIPG | | | | | | | | | | | | 50% | Se realizó capacitación sobre temas de Integridad y conflictos de interes |
| | Promoción de la Integridad | **20** | Incluir la temática de cultura de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación | Fortalecer las competencias del talento humano mediante la incorporación efectiva de la cultura de servicio al ciudadano como eje transversal en el Plan Institucional de Capacitación. | Servidores públicos capacitados | Talento Humano | | | | | | | | | | | | 66.7% | Los colaboradores se han capacitado mediante el SENA en temas relacionados con servicios al ciudadano y han actualizado su sus conocimientos. |
| | | **21** | 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 | | | | | | | | | | | | 66.7% | N/A |
| | | **22** | 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. | | | | | | | | | | | | 66.7% | La empresa publica periódicamente la información descrita en la ley de transparencia oportunamente su página web y redes sociales. www.launionsaesp.com |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.3. Dialogo y corresponsabilidad | Rendición de cuentas - Información de calidad y en lenguaje comprensible | **23** | Publicar la información asociada a la gestión contractual | Procesos contractuales publicados en un | Contratos publicados en la pagina web | Secretaria General | | | | | | | | | | | | | | | | | 66.7% | Se publica la información contractual completa en página web acuerdo a la ley de transparencia, en gestión transparente y en el SECOP |
| | | **24** | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | 66.7% | Se ha publicado los seguimientos a la ejecución del plan de acción vigencia 2026, en la página web de la empresa. |
| | Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | **25** | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0% | La rendición de cuentas se realiza en el mes de Diciembre |
| | | **26** | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | 66.7% | Se difunden noticias, eventos y convocatorias de la empresa por medio de redes sociales y a través de la página web. |
| | | **27** | Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal | Asistir a las rendiciones de cuentas citadas por el concejo municipal | Evento realizado | Todas las dependencias | | | | | | | | | | | | | | | | | 100% | Se realizó el cuestionario enviado por parte del Concejo Municipal en el mes de febrero y se presento el informe de gestión en el mes de agosto. |
| | Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas. | **28** | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0% | La rendición de cuentas se realiza en el mes de Diciembre |
| | Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | **29** | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | 0% | La rendición de cuentas se realiza en el mes de Diciembre |

## Temática 4: Iniciativas Adicionales

| Acción estratégica | Subcomponente | Actividad | | | | Responsable | Cronograma de ejecución | | | | | | | | | | | | Seguimiento | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N° | Descripción | Meta / Producto | Soporte | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | % de Ejecución | Observaciones |
| | Fortalecimiento de los canales de atención | **30** | 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 | | | | | | | | | | | | | 100% | En la página web de la empresa se encuentra la encuesta de satisfacción al ciudadano. También se ha publicado en redes sociales. Adicionalmente se compartio en la factura de servicos con un codigo qr para su diligenciamiento. |
| | | **31** | Documentar los resultados de la encuesta y establecer planes mejora con base en los resultados y en las recomendaciones de la ciudadanía | Materializar el enfoque de mejora continua, transformando los resultados de la encuesta de satisfacción y las recomendaciones ciudadanas en acciones concretas de cambio y optimización. | Resultados de la encuesta y plan de mejora documentados. | Dirección Administrativa, Financiera y Contable | | | | | | | | | | | | | 0% | Aun no se establece un plan de mejora ya que no se han obtenido suficientes respuestas |
| | Talento Humano | **32** | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. | Seguimiento al desempeño actitudinal y comportamental de los servidores públicos frente al ciudadano | Evaluación realizada | Dirección Administrativa, Financiera y Contable | | | | | | | | | | | | | 0% | Aún no se realiza esta evaluación |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4.1. Servicio al Ciudadano | Normativo y Procedimental. | **33** | Mantener y actualizar la Política de Tratamiento de Datos Personales | Asegurar la vigencia y confiabilidad de la gestión de la información, manteniendo la Política de Tratamiento de Datos Personales actualizada y alineada con el marco legal vigente. | Política de Tratamiento de Datos Personales actualizada | Asistente de Facturación y Atención al Usuario - Secretaria General | | | | | | | | | | | | | | 35.0% | N/A |
| | | | Actualizar la normatividad referente a cada proceso | Optimizar la gestión de cada proceso mediante la revisión y actualización continua de su base normativa, garantizando su pertinencia y aplicabilidad. | Nomograma actualizado | Asistente de Facturación y Atención al Usuario - Secretaria General | | | | | | | | | | | | | | 33.3% | El normograma es actualizado en todos sus procesos, incluyendo el de atención ciudadana. |
| | Relacionamiento con el ciudadano | **34** | Atender oportunamente las PQRSD | Consolidar la confianza ciudadana mediante la atención y respuesta de calidad a las PQRSD, respetando los términos de ley establecidos. | PQRSD debidamente resueltas | Asistente de Facturación y Atención al Usuario | | | | | | | | | | | | | | 50% | Se han atendido debidamente las PQRS |
| | | **35** | Elaborar informes de seguimiento trimestrales a las PQRS que ingresan a la entidad. | Fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia a través de la elaboración y análisis de informes trimestrales de seguimiento a las PQRSD. | Informes de Seguimiento documentados | Gerencia | | | | | | | | | | | | | | 50% | Se ha realizado el informe de seguimiento a las PQRS en la vigencia 2026 |
| 4.2. Racionalización de Trámites | | **36** | Formular la estrategia de Racionalización de Tramites | Simplificar y facilitar el acceso a la gestión de la entidad mediante la formulación de una estrategia de racionalización que reduzca cargas procedimentales para el ciudadano. | Estrategia Formulada y publicada en el SUIT | Contratista MIPG | | | | | | | | | | | | | | 0% | No se ha formulado la estrategia |
| | | **37** | Incluir en la encuesta de satisfacción y percepción de grupos de interés - Usuarios misionales, temas relacionados con trámites. | Profundizar en el análisis de la experiencia del usuario, asegurando que los instrumentos de medición (encuestas) capturen la percepción específica sobre la simplificación y eficacia de los trámites misionales. | Formulario encuesta grupos de interés Usuarios. | Contratista MIPG | | | | | | | | | | | | | | 20% | En la página web de la empresa se encuentra la encuesta de satisfacción al ciudadano. También se ha publicado en redes sociales. |