



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026

Empresa Aguas de Sucre S.A. E.S.P.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Tel: (605) 2786279 | aguasdesucre@aguasdesucre.com
Carrera 20 No. 24-52 Avenida Castañeda
Sincelejo-Sucre-Colombia

Contenido

COMPONENTE TRANSVERSAL

1. Declaración-.....	3
2. Objetivo General.....	3
3. Objetivos Específicos.....	3
4. Marco Normativo.....	4
5. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos).....	5
6. Componente 2: Racionalización de Trámites.....	5
7. Componente 3: Rendición de Cuentas.....	6
8. Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	7
9. Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.....	8
10. Componente 6: Iniciativas de Integridad (Ley 2195 de 2022).....	9
11. Monitoreo y Seguimiento.....	10

COMPONENTE TRANSVERSAL

1. Declaración

La Empresa Aguas de Sucre S.A. E.S.P., consciente de la importancia de la transparencia, la ética y la integridad en la gestión pública y empresarial, manifiesta su firme compromiso con la implementación del **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTÉP)** el cual es una estrategia contra la corrupción que mejora la participación ciudadana, con el objetivo de prevenir la corrupción, promover la integridad y garantizar el acceso a la información. Integra la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Este programa busca promover una cultura de legalidad dentro de la entidad, identificando, midiendo, controlando y supervisando los riesgos de corrupción en las actividades institucionales.

2. Objetivo General

Fortalecer la gestión institucional mediante la identificación, prevención y control de riesgos asociados a la corrupción, conflictos de interés, falta de transparencia y demás conductas que afecten la integridad institucional, promoviendo la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

2.1 Objetivos específicos

Identificar y gestionar los riesgos institucionales asociados con la corrupción, el lavado de activos y otros actos que vulneren la integridad, mediante la implementación de mecanismos de debida diligencia y control.

- Fortalecer los canales de denuncia, tanto internos como externos, garantizando su accesibilidad, confidencialidad y eficacia, con el fin de promover una cultura de reporte seguro y transparente.
- Optimizar los mecanismos de gobierno abierto y transparencia, promoviendo el uso de datos abiertos y el acceso efectivo a la información pública.
- Fortalecimiento de Canales de Denuncia: Optimizar la infraestructura técnica y administrativa de los canales de reporte, asegurando accesibilidad, confidencialidad y eficacia para consolidar una cultura de denuncia segura.
- Fomentar la participación ciudadana y la rendición de cuentas, a través de estrategias que involucren activamente a la comunidad en la toma de decisiones y en el seguimiento de la gestión institucional.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios públicos, incorporando la innovación y las buenas prácticas en la gestión pública para brindar una atención más eficiente, íntegra y centrada en la ciudadanía.

3. Marco Normativo

La EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P. establece como imperativo institucional la gestión transparente de los servicios de acueducto y alcantarillado. Se asume un compromiso inquebrantable con la protección de los recursos públicos, fundamentado en una cultura de legalidad que trasciende el simple cumplimiento normativo para convertirse en un pilar de la confianza ciudadana.

La base legal que sustenta este programa es taxativa y de obligatorio cumplimiento:

- **Ley 2195 de 2022 (Artículo 31):** Marco principal que redefine los Programas de Transparencia y Ética Pública, estableciendo la obligatoriedad de su adopción y los estándares de debida diligencia.
- **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** Normas orientadas a fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- **Decreto 1122 De 2024:** Programas de Transparencia y Ética Pública
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Resolución 1122 de 2022 (DAFP):** Por la cual se dictan las directrices para la integración y publicación de este programa.
- **Decreto 103 de 2015:** Reglamentación de la gestión de información pública y esquemas de publicación.
- **Manual Único de Rendición de Cuentas (Versión 2):** Lineamientos técnicos para el diálogo con la ciudadanía.

4. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos)

Este componente establece las acciones para la identificación, el análisis y la prevención de los riesgos de corrupción en los procesos de gestión la EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

Fase del Proceso de Gestión de Riesgos	Actividad Clave	Resultado Esperado (Entregable)
Identificación y Contextualización	Socializar con todo el personal de la EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P. la Política de Administración de Riesgos.	Trabajadores de la empresa conocen la Política de Administración de Riesgos.
Evaluación y Valoración	Análisis de probabilidad e impacto técnico de riesgos relacionados con obras y gestión de cartera.	Mapa de Calor de Riesgos Críticos y Matriz de Calificación.
Mitigación y Tratamiento	Diseño de controles automáticos en el ciclo de radicación y protocolos de auditoría para contratos de infraestructura.	Plan de Acción de Mitigación con indicadores de efectividad.

Seguimiento: La Oficina de Control Interno ejercerá una supervisión técnica sobre el Mapa de Riesgos, realizando evaluaciones trimestrales para garantizar que las medidas preventivas sean eficaces ante las dinámicas operativas de la prestación del servicio.

5. Componente 2: Racionalización de Trámites

Agua de Sucre S.A. E.S.P. se compromete a simplificar la interacción del suscriptor con la administración, eliminando barreras que propicien canales informales de gestión.

Estrategia de Digitalización 2026:

- Automatización total del trámite a través de la plataforma web, reduciendo el tiempo de respuesta de 15 a 5 días hábiles para proyectos urbanísticos.

- Desarrollar campañas de comunicación diferenciada por grupo de interés para generar mayores comprensiones sobre los requisitos de cada trámite y las mejoras que se van implementando.
- Realizar una revisión en todas las áreas, con la finalidad de analizar la posibilidad de racionalizar algún trámite.
- Priorización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la empresa.
- Automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites.

6. Componente 3: Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas para la **Empresa Aguas de Sucre S.A. E.S.P.** va más allá de ser una práctica de audiencias públicas; se concibe como un proceso continuo y bidireccional que genera espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos sobre la gestión y el manejo de los recursos. Esto implica que los ciudadanos conozcan el desarrollo de las acciones de la administración y que la empresa explique el manejo de sus actos y de su gestión.

Por su relevancia, se requiere que la entidad elabore anualmente una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y que esta se incluya en las estrategias del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Calendario Anual Propuesto

- Enero: Publicación del Plan Estratégico e Institucional 2026.
- Abril: Diálogo Ciudadano Regional sobre la cobertura de alcantarillado en zonas rurales.
- Junio: Rendición de Cuentas para Niños, Niñas y Adolescentes (enfoque: Cuidado del recurso hídrico).
- Agosto: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (corte del primer semestre de 2026).
- Octubre: Foro Técnico sobre la ejecución de Proyectos de Inversión financiados con Regalías.

7. Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

La **EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.**, dispone diferentes canales de atención al ciudadano, con los que busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

La calidad en el servicio se mide bajo el estándar de continuidad y eficiencia en la respuesta técnica.

Estándares de Servicio y Tiempos Comprometidos

Canal de Atención	Estándar de Calidad	Tiempo de Respuesta Comprometido
Físico (Sedes)	Protocolo de trato digno y lenguaje claro.	Máximo 20 min. de espera en sala.
Línea de Emergencias	Disponibilidad 24/7 para reportes operativos.	Respuesta técnica en terreno < 4 horas para fugas mayores.
Virtual (PQRSD)	Trazabilidad completa mediante radicado único.	15 días hábiles (Ley 1755); 5 días para peticiones de información.

Protocolo PQRSD: Se establece la obligación de respuesta motivada técnica y jurídicamente, notificando al usuario mediante el canal autorizado.

No.	Línea Estratégica	Acción Institucional 2026	Indicador / Producto	Responsable	Periodicidad
1	Fortalecimiento del Servicio al Usuario	Implementar protocolo actualizado de atención presencial, virtual y telefónica con enfoque diferencial y lenguaje claro.	Protocolo adoptado y socializado / % de funcionarios capacitados.	Talento Humano	Primer semestre 2026
2		Optimizar tiempos de respuesta mediante seguimiento digital y control	Reducción del tiempo promedio de respuesta / Reporte	Control Interno	

	Transparencia en PQRSD	interno de trazabilidad.	trimestral de cumplimiento.		Seguimiento trimestral
3	Participación Ciudadana	Realizar jornadas de socialización sobre derechos y deberes de los usuarios y mecanismos de participación	Número de jornadas realizadas / Actas y registros fotográficos.	Gestión Social	Semestral
4	Evaluación de la Satisfacción del Usuario	Aplicar encuestas físicas y digitales para medir percepción del servicio y ética institucional.	Informe consolidado de satisfacción / Plan de mejora formulado.	Secretaria General	Anual
5	Mejora Continua y Control Social	Publicar informes de atención al ciudadano en la página web institucional y rendición de cuentas.	Informe publicado / Evidencia en portal web.	Gerencia – Comunicaciones	Anual

8. Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

En estricto cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se garantiza la publicidad proactiva de la información institucional para fomentar el control social.

Categoría de Información	Medio de Publicación
Estructura Orgánica y Perfiles	Botón de Transparencia - Sección: Talento Humano
Contratación y Licitaciones de Obra	Portal SECOP I, SIA Observa y Web Institucional
Ejecución Presupuestal y Costos	Botón de Transparencia - Sección: Planeación y Presupuesto
Resultados de Indicadores (ITA)	Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública

La EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P., en el marco de su gestión para la vigencia 2026, ha definido un conjunto de acciones orientadas a fortalecer el acceso, la oportunidad y la calidad de la información pública, con el propósito de garantizar mayores niveles de transparencia en el desarrollo de sus funciones y en la atención de las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. Entre las principales acciones que se desarrollarán en el marco de este componente se encuentran:

- Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y en el SECOP I conforme a las directrices de Colombia Compra Eficiente.
- Realizar revisión del acceso y calidad de la información publicada en la página web como canal de acceso a la información por parte de los ciudadanos de manera permanente.
- Revisar y actualizar la información publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública.
- Fortalecer las estrategias de capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

9. Componente 6: Iniciativas de Integridad (Ley 2195 de 2022)

La "Pedagogía de la Integridad" se enfocará en el cambio conductual y en la prevención de conflictos de interés, especialmente en la relación entre supervisores, contratistas y actores políticos locales.

- **Taller de Dilemas Éticos en la Operación:** Sesiones de sensibilización sobre conflictos de interés para supervisores de obra y personal comercial, enfocadas en la transparencia de la contratación y la gestión de usuarios.
- **Programa de Formación en Ley 2195:** Capacitación técnica para la Alta Dirección y el área jurídica sobre la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas y la prevención de conductas colusorias.
- **Estrategia "Integridad en la Gestión del Agua":** Difusión del Código de Integridad mediante herramientas lúdicas que vinculen la ética profesional con el impacto social del servicio.
- **Fortalecimiento del Canal de Denuncias:** Socialización de protocolos de protección al denunciante y canales seguros para el reporte de presuntas irregularidades, garantizando el anonimato y la celeridad.

10. Monitoreo y Seguimiento

El Monitoreo y la Revisión del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026 constituyen una prioridad estratégica para la EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P., como mecanismo de seguimiento y fortalecimiento de su gestión institucional. En este contexto, la Oficina de Secretaría General será la encargada de llevar a cabo el proceso de monitoreo y de generar un informe sobre las solicitudes de acceso a la información, donde se detallará la cantidad de solicitudes recibidas, transferidas, los tiempos de respuesta y el total, de manera trimestral en los meses de abril, agosto y diciembre. Esto con la finalidad del acceso a la información pública y prevenir los riesgos de corrupción en los procesos de gestión la empresa.

El seguimiento al cumplimiento del **Programa De Transparencia y Ética Pública** lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las fechas de seguimiento y publicación: La Oficina de Auditoría y Control Interno, realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer Seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo Seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.