

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL



# ***PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA – PTEP***

*2025 / Versión para validación*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1. <b>DECLARACIÓN</b> .....	<b>3</b>
2. <b>OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
3. <b>ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
4. <b>PLANEACIÓN</b> .....	<b>4</b>
5. <b>SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN</b> .....	<b>4</b>
6. <b>REPORTES</b> .....	<b>5</b>
7. <b>FORMACIÓN</b> .....	<b>6</b>
8. <b>COMUNICACIÓN</b> .....	<b>8</b>
9. <b>AUDITORÍA Y MEJORA</b> .....	<b>9</b>
<b>ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> .....	<b>11</b>
1. <b>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b> .....	<b>11</b>
1.1. <b>Gestión de Riesgos para la Integridad Pública</b> .....	<b>11</b>
1.2. <b>Gestión de Riesgos de LA/FT/FP</b> .....	<b>12</b>
1.3. <b>Canales de Denuncia</b> .....	<b>12</b>
1.4. <b>Debida Diligencia</b> .....	<b>12</b>
2. <b>REDES Y ARTICULACIÓN</b> .....	<b>13</b>
2.1. <b>Redes internas</b> .....	<b>13</b>
2.2. <b>Redes externas</b> .....	<b>14</b>
3. <b>MODELO DE ESTADO ABIERTO</b> .....	<b>14</b>
3.1. <b>Acceso a la información pública y transparencia</b> .....	<b>14</b>
3.2. <b>Integridad pública y cultura de la legalidad</b> .....	<b>14</b>
3.3. <b>Dialogo y corresponsabilidad</b> .....	<b>15</b>
4. <b>INICIATIVAS ADICIONALES</b> .....	<b>15</b>

## INTRODUCCIÓN

El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena, como autoridad ambiental urbana, tiene el compromiso de garantizar la sostenibilidad de los ecosistemas estratégicos y la calidad de vida de los ciudadanos mediante una gestión ética, transparente y eficiente, por lo tanto, el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) se presenta como una herramienta clave para fortalecer estos principios, prevenir riesgos de corrupción y promover una relación de confianza y corresponsabilidad con la ciudadanía cartagenera.

Este programa se fundamenta en la normativa vigente, como la **Ley 2195 de 2022** y el **Decreto 1122 de 2024**, y está diseñado para integrarse con los demás planes del EPA Cartagena, alineándose con sus funciones y objetivos estratégicos. A través del PTEP, se busca institucionalizar una cultura de transparencia y buenas prácticas en todos los procesos que operan en la entidad, contribuyendo al cumplimiento de sus metas ambientales y sociales.

En el PTEP también se enfatiza la importancia de articular la gestión ambiental con la participación activa de los ciudadanos y las organizaciones sociales. De esta manera, se garantiza una visión integral que no solo promueve la sostenibilidad ambiental, sino también la cohesión social y la gobernanza ética.

## 1. DECLARACIÓN

El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena, como autoridad ambiental urbana, reafirma su compromiso con una gestión pública basada en los valores fundamentales de ética, integridad y transparencia. Este compromiso se traduce en acciones concretas que buscan garantizar que todos los procesos administrativos y misionales se desarrollen bajo altos estándares éticos, promoviendo la sostenibilidad y la confianza de los ciudadanos.

La declaración no solo constituye un manifiesto institucional, sino también una hoja de ruta que orienta las decisiones y prioridades estratégicas del EPA Cartagena. Este compromiso incluye garantizar el acceso equitativo a la información, fomentar la participación ciudadana y establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas.

## 2. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la ética institucional y la transparencia en la gestión del El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena mediante la implementación de estrategias para prevenir riesgos de corrupción y fomentar la participación activa de la ciudadanía en el marco de la integridad y los principios de la excelencia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y mitigar riesgos de corrupción en los diferentes procesos que operan en el Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena.
- Garantizar el acceso a la información pública y promover el ejercicio continuo de rendición de cuentas en el marco de la participación ciudadana en la gestión pública.
- Impulsar el uso de tecnologías que optimicen la transparencia y la interacción con la ciudadanía.
- Promover una cultura de corresponsabilidad entre la ciudadanía y el EPA Cartagena, fortaleciendo el control social.

### 3. ALCANCE

El PTEP abarca todas las áreas funcionales del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena y sus procesos, incluyendo sus interacciones con contratistas, proveedores, grupos de valor y la ciudadanía en general. Este programa se aplica tanto a los procesos internos como a las actividades externas de la entidad, asegurando que cada acción sea consistente con los principios de transparencia y ética pública.

### 4. PLANEACIÓN

El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena desarrollará un esquema y/o procedimiento propio para la estructuración, aprobación, seguimiento y ajuste del Programa de Transparencia y Ética Pública. Este proceso abarcará desde la formulación inicial hasta su ejecución efectiva, asegurando la participación de todos los actores internos y externos relevantes para su implementación exitosa.

El presente documento se plantea como un borrador inicial para recibir comentarios, recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés. Esto garantizará que el PTEP esté alineado con las necesidades institucionales y contribuya de manera efectiva al fortalecimiento de la transparencia y la ética en el ámbito de gestión ambiental del EPA Cartagena.

### 5. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

Para garantizar la implementación efectiva del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en el **Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena**, resulta fundamental asignar de manera clara y estructurada las responsabilidades relacionadas con el monitoreo, la administración y la supervisión del programa dentro de la entidad.

Esta asignación está contemplada en el marco del esquema de líneas de defensa que establece el modelo integrado de Planeación y Gestión en la dimensión de Control Interno, esto implica: la identificación de funcionarios específicos, equipos de trabajo y líderes responsables que se encarguen de coordinar y hacer seguimiento a las actividades del PTEP, velando por el cumplimiento de los objetivos plasmados en el programa, tal como se describe a continuación:

Esquema de líneas de defensa	Responsable	Función	Tareas
Línea Estratégica	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisión	Aprobar y supervisar el Programa de Transparencia y Ética Pública.
			Asegurar que el programa esté debidamente gestionado y monitoreado.
			Revisar los avances generales del programa.
Primera Línea de Defensa	Líderes de Procesos	Monitoreo	Realizar revisiones regulares sobre la implementación del PTEP en cada área funcional.
			Identificar y gestionar riesgos operativos relacionados con el programa.
			Proponer mejoras en los procedimientos relacionados con la transparencia.
Segunda Línea de Defensa	Oficina Asesora de Planeación	Administración	Liderar todas las fases del ciclo del programa, desde la planeación hasta la evaluación.
			Preparar reportes de progreso y resultados para el Comité Ambiental Institucional.

## 6. REPORTES

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación será el encargado de consolidar y divulgar el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) correspondiente a la vigencia 2025.

Para la implementación de las actividades contempladas en cada uno de los componentes del programa, se contará con la participación activa de los líderes de procesos y áreas responsables dentro del EPA Cartagena, quienes tendrán la tarea de ejecutar y monitorear las estrategias, así como las acciones de control relacionadas con los riesgos de corrupción identificados en cada proceso.

La supervisión y evaluación del cumplimiento de estas actividades estarán a cargo de la Oficina de Control Interno, que realizará revisiones periódicas de acuerdo con el cronograma establecido, asegurando un seguimiento efectivo y constante.

Las evaluaciones se llevarán a cabo de manera trimestral procurando la medición integral de la gestión de la entidad, toda vez que los diferentes planes y proyectos también son evaluados trimestralmente.

Seguimiento	Fecha de corte	Fecha de evaluación (días hábiles)
Primer Seguimiento	30 de marzo	Diez primeros días de abril
Segundo Seguimiento	30 de junio	Diez primeros días de julio
Tercer Seguimiento	30 de septiembre	Diez primeros días de octubre
Cuarto Seguimiento	30 de diciembre	Diez primeros días de enero de la siguiente vigencia

Con el objetivo de asegurar un reporte adecuado por parte de los responsables de las actividades incluidas en el Programa, el administrador, representado por Oficina Asesora de Planeación del EPA Cartagena, solicitará los informes de la primera línea de defensa mediante comunicación formal, garantizando que se cumplan los términos establecidos para su seguimiento y consolidación, es por eso que, para el seguimiento correspondiente al cuarto trimestre, el informe deberá presentarse antes del 15 de diciembre de cada año como fecha límite.

## 7. FORMACIÓN

El Componente de Formación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena se establece como una herramienta esencial para consolidar la ética y la transparencia en todos los procesos de la entidad. Su objetivo principal es garantizar que las personas responsables de la implementación del programa, así como otros actores estratégicos involucrados en su desarrollo, estén plenamente capacitados y sensibilizados sobre los principios, lineamientos y contenidos que lo estructuran.

Esta formación no solo se limita a una transferencia de conocimientos básicos, sino que está diseñada para promover una apropiación efectiva y profunda de las acciones establecidas en los componentes transversales y programáticos del PTEP. Esto implica la integración de conceptos avanzados relacionados con la gestión de riesgos, la prevención de la corrupción, la promoción de la transparencia y la construcción de una cultura institucional basada en la integridad.

Además, este componente incorpora un enfoque de mejora continua, en el que se evalúan periódicamente los resultados de las capacitaciones a través de indicadores claros de desempeño. Esto permite identificar áreas de mejora y

reforzar los aspectos que contribuyan al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la transparencia y la ética pública.

En resumen, el Componente de Formación del PTEP no solo busca proporcionar conocimientos técnicos, sino también inspirar un compromiso colectivo hacia la excelencia ética, asegurando que cada colaborador del EPA Cartagena sea un actor activo en la promoción de buenas prácticas y en la consolidación de una gestión ambiental transparente y responsable.

### **Formación Interna:**

Se priorizará la capacitación estructurada dirigida a los líderes de procesos, servidores públicos y colaboradores vinculados directamente con la implementación del PTEP del EPA Cartagena. Este programa de formación estará enfocado en fortalecer competencias relacionadas con la integridad, los principios de transparencia y el uso de herramientas de gestión orientadas a prevenir y combatir la corrupción, en el marco del programa de la entidad.

### **Articulación con el PIC – Plan Institucional de Capacitación:**

El PTEP se integrará como un eje transversal dentro del Plan Institucional de Capacitación del EPA Cartagena, garantizando que los servidores públicos y colaboradores reciban formación continua en temas de integridad y transparencia. Esta integración permitirá consolidar la ética como un pilar esencial en el desarrollo de la cultura organizacional de la entidad.

### **Actividades de Sensibilización:**

Se implementarán campañas periódicas de difusión y sensibilización con el propósito de fortalecer el conocimiento y la apropiación del PTEP en todos los niveles del EPA Cartagena. Estas actividades estarán alineadas con eventos relevantes, como conmemoraciones relacionadas con la lucha contra la corrupción, fomentando una mayor participación y compromiso de los grupos de interés.

### **Monitoreo y Mejora Continua:**

Se establecerán mecanismos de evaluación para medir el nivel de comprensión y apropiación de los principios y estrategias del PTEP entre los participantes. Los resultados de estas evaluaciones serán analizados para identificar áreas de

mejora y optimizar la efectividad de las estrategias implementadas, asegurando el cumplimiento de los objetivos del programa.

El Componente de Formación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del **Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena** es un pilar fundamental para el éxito de esta iniciativa, asegurando que todos los actores involucrados estén capacitados y alineados con los principios de transparencia y ética pública. Mediante un enfoque de formación continua, su integración con el Plan Institucional de Capacitación y la ejecución de campañas periódicas de sensibilización, se promueve una cultura organizacional que prioriza la integridad, fomenta la transparencia y fortalece la lucha contra la corrupción en todas las áreas de la entidad, así como en sus procesos.

## 8. COMUNICACIÓN

En el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena, el componente de comunicación tiene como objetivo principal garantizar la divulgación efectiva de información relacionada con el programa, tanto a nivel interno como hacia la ciudadanía. Este esfuerzo busca fortalecer la confianza en la gestión ambiental, promoviendo prácticas éticas y transparentes que aseguren el acceso a información clara, actualizada y comprensible para todos los grupos de interés.

### **Relación con la ciudadanía a través de la difusión y divulgación**

Para mantener informados a los grupos de valor internos y externos sobre los avances y resultados del PTEP, el EPA Cartagena se compromete a fomentar la rendición de cuentas y el acceso a información relevante a través de acciones como:

- **Publicación de informes:** Los reportes de progreso y evaluación del PTEP estarán disponibles en las plataformas digitales oficiales del EPA, así como en otros medios de comunicación institucional.
- **Espacios de interacción:** Se organizarán eventos como mesas de diálogo y foros públicos para socializar los logros alcanzados y las estrategias implementadas.

### **Acceso Continuo al PTEP**

El programa estará disponible de forma permanente en el sitio web institucional del EPA Cartagena, permitiendo a cualquier usuario consultar documentos clave como el plan de ejecución anual, evaluaciones y auditorías. Esto se realizará en cumplimiento de las normativas de accesibilidad vigentes, garantizando transparencia y facilidad de acceso a la información.

### **Actualización Constante de Contenidos**

La oficina Asesora de Planeación será la encargada de asegurar que la información publicada sobre el PTEP refleje su estado más reciente. Las actualizaciones se realizarán de manera periódica, al menos una vez al año, o cuando sea necesario, con el fin de mantener la relevancia y la vigencia de la información.

### **Campañas de Sensibilización**

Se desarrollarán iniciativas dirigidas a educar y sensibilizar a la ciudadanía sobre la relevancia de la transparencia y la ética en la gestión ambiental. Estas actividades estarán alineadas con fechas clave, como las conmemoraciones nacionales e internacionales contra la corrupción, y servirán para destacar los objetivos, avances y resultados del PTEP, reforzando el vínculo entre la Entidad y la ciudadanía.

## **9. AUDITORÍA Y MEJORA**

El objetivo principal del componente de auditoría y mejora del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena es garantizar la efectividad y sostenibilidad del programa a lo largo del tiempo. Esto incluye la identificación de oportunidades de mejora y la promoción del cumplimiento de las políticas que refuercen la transparencia y la ética en la gestión ambiental.

En este marco, la Oficina Asesora de Control Interno del EPA Cartagena desempeña un rol fundamental como la Tercera Línea de defensa dentro del sistema de control interno. Su función principal es proporcionar asesoramiento estratégico, realizar un seguimiento continuo y evaluar el desempeño del PTEP, asegurando que cumpla con los estándares establecidos.

### Responsabilidades - Auditoría y Mejora:

- **Asesoramiento estratégico:** Proveer orientación a la Alta Dirección, asegurando que los objetivos y lineamientos del PTEP sean comprendidos y aplicados de manera adecuada.
- **Articulación efectiva:** Establecer mecanismos de colaboración con la Oficina Asesora de Planeación del EPA, como administrador del programa, para diseñar estrategias que faciliten su implementación, seguimiento, evaluación y auditoría dentro de los plazos previstos.
- **Trabajo colaborativo:** Planificar y coordinar sesiones de trabajo con los responsables de monitoreo, fomentando la capacitación y socialización de los principios y objetivos del programa.
- **Análisis preventivo:** Crear espacios de análisis con la Dirección de Planeación y otros actores clave, con el fin de fortalecer los enfoques preventivos y promover una toma de decisiones basada en información confiable.
- **Planes de auditoría:** Diseñar y ejecutar auditorías específicas que evalúen los distintos componentes y actividades del PTEP, priorizando aquellas de mayor impacto estratégico.
- **Informes detallados:** Generar reportes que reflejen resultados precisos del seguimiento y evaluación, proporcionando información clave para la mejora continua del programa.

La Oficina Asesora de Control Interno será responsable de verificar el cumplimiento de las actividades del PTEP mediante auditorías internas regulares. Los resultados serán reportados conforme a los plazos establecidos en el componente de reportes, de acuerdo con las disposiciones del Decreto 1122 de 2024. Estas auditorías se realizarán trimestralmente, con cortes en marzo, junio, septiembre y diciembre, y los informes deberán presentarse a la Alta Dirección dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al corte correspondiente. Además, estos informes serán publicados para garantizar la transparencia en el proceso.

## ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Dentro del componente programático del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena, se establece la Estrategia Institucional para la Prevención de la Corrupción, orientada a reforzar y ampliar las acciones dirigidas a minimizar los riesgos relacionados con la integridad pública, así como aquellos asociados al lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

La puesta en marcha de esta estrategia incluye la ejecución de medidas coordinadas y sistemáticas, organizadas como se detalla a continuación:

### 1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

#### 1.1. Gestión de Riesgos para la Integridad Pública

La gestión de riesgos orientada a la integridad pública busca implementar un enfoque preventivo que reduzca posibles impactos económicos o de reputación derivados de acciones que comprometan la ética en las actividades del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena.

Los lineamientos para abordar estos riesgos están contenidos en la política para la administración de riesgos de la entidad, la cual define la metodología estructurada para la identificación, evaluación y control de estos riesgos.

Entre las conductas más recurrentes vinculadas a riesgos de corrupción que podrían requerir intervención dentro del EPA Cartagena se incluyen: fraude, soborno, conflictos de interés y cualquier acción destinada a beneficiar indebidamente a terceros.

La metodología incluye herramientas como mapas de riesgos de corrupción, diseñados y gestionados por proceso, así como, las mesas de trabajo colaborativo que se realizan bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación para brindar acompañamiento y monitoreo en la administración de estos riesgos.

### 1.2. Gestión de Riesgos de LA/FT/FP

La gestión de riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva tiene como objetivo identificar y mitigar las posibles afectaciones económicas o reputacionales que puedan surgir de la exposición a este tipo de riesgos en el contexto de las funciones del EPA Cartagena.

La metodología específica para abordar estos riesgos se establecerá conforme a los lineamientos proporcionados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en cumplimiento del Decreto 1122 de 2024.

### 1.3. Canales de Denuncia

Como parte de la estrategia de transparencia y lucha contra la corrupción, el EPA Cartagena implementará un canal institucional seguro, accesible y confidencial para permitir que tanto los colaboradores internos como externos puedan reportar actos de corrupción, fraude, conflictos de interés u otras conductas contrarias a los principios éticos y legales de la entidad.

El objetivo principal de este canal es reforzar la integridad institucional y prevenir riesgos relacionados con la corrupción, promoviendo la confianza de los ciudadanos y colaboradores. Este mecanismo estará diseñado para garantizar el tratamiento adecuado de las denuncias y la protección de la confidencialidad de los denunciantes, siguiendo las disposiciones del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena habilitará un correo institucional exclusivo para la recepción de denuncias relacionadas con actos de corrupción y otras irregularidades. Asimismo, dispondrá de un formulario digital accesible desde la sección de transparencia de su página web oficial, promoviendo una gestión eficaz de las denuncias.

### 1.4. Debida Diligencia

Con el fin de gestionar adecuadamente los riesgos vinculados a la integridad pública y a las actividades relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas, el EPA Cartagena adoptará mecanismos para

implementar procesos de debida diligencia. Estos permitirán evaluar y conocer a las contrapartes con las que la entidad establece relaciones.

La metodología para llevar a cabo esta estrategia será definida en función de los lineamientos emitidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, asegurando el cumplimiento de estándares éticos y legales.

## 2. REDES Y ARTICULACIÓN

### 2.1. Redes internas

De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 1122 de 2024, esta acción estratégica tiene como propósito coordinar las responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el Programa de Transparencia y Ética Pública del EPA Cartagena. El objetivo principal es fomentar espacios propicios para el diálogo y el intercambio de información, lo que permite fortalecer la calidad de los insumos utilizados en la toma de decisiones y optimizar la gestión de riesgos bajo principios de integridad y transparencia ambiental.

La red interna impulsa la colaboración, promueven la implementación de procesos transversales y alinean los objetivos comunes relacionados con la transparencia y la ética en la entidad.

El EPA Cartagena cuenta con mecanismos de coordinación que facilitan la articulación para la toma de decisiones, entre ellos:

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Funciona como una instancia estratégica que aprueba y monitorea el cumplimiento de los objetivos del programa.
- **MARIOP - Mesas para la Administración de los Riesgos Institucionales y la Operación por Procesos en el marco de MIPG:** Estas mesas promueven la interacción entre las áreas responsables y las líneas de defensa, facilitando la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a la corrupción y otras conductas indebidas.

## 2.2. Redes externas

El objetivo de esta acción estratégica es conectar al EPA Cartagena con redes y mecanismos de cooperación interinstitucional y externa, favoreciendo el cumplimiento de las normativas de colaboración y los deberes de participación ambiental. Esto refuerza la relación con entidades públicas, privadas y comunitarias, promoviendo el intercambio de información con organizaciones locales, nacionales e internacionales, además de incentivar la participación ciudadana.

Para apoyar esta estrategia, se elaborará un Mapa de Redes y Articulación, que documentará y priorizará las interacciones externas en las que el EPA Cartagena participa por mandato legal o convenios, asegurando una gestión ambiental transparente y eficiente.

## 3. MODELO DE ESTADO ABIERTO

### 3.1. Acceso a la información pública y transparencia

Esta acción busca garantizar el acceso público a la información ambiental en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. La norma establece que toda información gestionada por las entidades públicas debe ser accesible, salvo excepciones legales, y pone como principio fundamental la transparencia.

El EPA Cartagena, a través de su plataforma digital, incluirá una sección de "Datos Abiertos", donde se publicarán documentos clave sobre su gestión, como informes técnicos, auditorías y estadísticas ambientales. Esto garantizará el acceso público y fomentará la transparencia en la gestión de los recursos naturales.

### 3.2. Integridad pública y cultura de la legalidad

El EPA Cartagena se enfocará en fomentar una cultura de ética institucional y responsabilidad pública. Esto se logrará a través de la implementación del código de integridad de la entidad, la difusión de los valores institucionales y la capacitación continua en la prevención de conflictos de interés y prácticas contrarias a la ley.

### 3.3. Dialogo y corresponsabilidad

La estrategia busca fortalecer el vínculo entre el EPA Cartagena y la ciudadanía, facilitando el acceso a información relevante sobre las acciones ambientales realizadas por la entidad. Además, se establecerán espacios de diálogo y consulta para promover la participación activa de los ciudadanos en la formulación de estrategias y la evaluación de resultados, generando confianza y transparencia.

## 4. INICIATIVAS ADICIONALES

Según lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por la Ley 2195 de 2022, el EPA Cartagena desarrollará mecanismos que mejoren la interacción con los ciudadanos y fortalezcan la accesibilidad a sus servicios. Estas acciones se centrarán en optimizar los trámites ambientales, garantizando su agilidad y transparencia.

Se adoptará un enfoque basado en principios como eficiencia, equidad y calidad de la información, en consonancia con la Política de Servicio al Ciudadano que opera a través del modelo Integrado de Planeación y Gestión. Este enfoque contempla la participación activa de todos los colaboradores del EPA Cartagena en los puntos de interacción con la ciudadanía, asegurando que los procesos sean claros, accesibles y eficaces en todas las etapas del ciclo de servicio.