

	ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL EPA CARTAGENA												Vigencia: 21/03/2025			
													Versión: 1.0			
													Código: F-GP-025			

NOMBRE DEL PROGRAMA:	Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)																
DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Oficina Asesora de Planeación																
OBJETIVO DEL PROGRAMA:	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.																
ALCANCE DEL PROGRAMA:	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.																
VIGENCIA:	2026																
COMPONENTE	ACCIÓN / ACCIÓN ESTRATÉGICA	ARTICULACION CON MIPG	ACTIVIDAD	SUBCOMPONENTE	ACCIÓN A DESARROLLAR	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	ENTREGABLE	RESPONSABLE	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META (%)	MEDICION TRIMESTRAL (%)				NIVEL DE AVANCE (%)
													1	2	3	4	
Programático	Atención al ciudadano (Iniciativas adicionales)	Servicio al Ciudadano	Teniendo en cuenta que los Programas de Transparencia reemplazan los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que incluyen temas relacionados con las políticas de servicio a las ciudadanías, racionalización de trámites y participación ciudadana en la gestión pública, las entidades u organizaciones podrán incluir, dentro de la temática de iniciativas adicionales, acciones, con sus respectivas herramientas o instrumentos, desarrollen la regulación y políticas existentes sobre servicio a las ciudadanías, racionalización de trámites y participación ciudadana en la gestión pública, según la Constitución, la normativa, las políticas públicas, los sistemas y los reglamentos que se hayan expedido, enfocándolo, en la medida de los posible, para que contribuyan a la cultura de la legalidad, gestión del riesgo y, en general, al propósito del Programa de Transparencia.	Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Conformar y consolidar el equipo de Servicios al ciudadano en el Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	15/01/2026	31/12/2026	Acta de CIGD como documento de conformación del equipo de Servicio al Ciudadano	SAF - S. PRIV	Porcentaje de cumplimiento en la conformación del equipo de Servicio al Ciudadano	(Número de etapas cumplidas para la conformación del equipo / Total de etapas definidas para su conformación) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
					Elaborar el Plan de Acción del equipo de Atención al ciudadano para la vigencia 2026	15/01/2026	31/12/2026	Plan de Acción del equipo de Atención al Ciudadano aprobado	SAF - S. PRIV	Porcentaje de cumplimiento en la formulación del Plan de Acción del equipo de Atención al Ciudadano	(Número de componentes del plan formulados / Total de componentes definidos para el plan) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
					Realizar reuniones periódicas para hacer seguimiento al Plan de trabajo del equipo de ervicios al Ciudadano.	15/01/2026	31/12/2026	Actas de reuniones de seguimiento al Plan de Trabajo del equipo de Servicio al Ciudadano	SAF - S. PRIV	Porcentaje de reuniones de seguimiento realizadas frente a las programadas	(Número de reuniones de seguimiento realizadas / Total de reuniones programadas en la vigencia) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
					Hacer la caracterización de los grupos de valor, interes y ciudadanía.	15/01/2026	31/12/2026	Documento o matriz de caracterización de grupos de valor actualizada	SAF - S. PRIV	Porcentaje de grupos de valor caracterizados conforme a los lineamientos institucionales	(Número de grupos de valor caracterizados / Total de grupos de valor identificados) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
				Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente	Realizar capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento al servicio al ciudadano	15/01/2026	31/12/2026	Registros y soportes de capacitaciones realizadas en servicio al ciudadano	SAF - S. PRIV	Porcentaje de capacitaciones en servicio al ciudadano ejecutadas frente a las programadas	(Número de capacitaciones ejecutadas / Total de capacitaciones programadas) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
					Realizar talleres de formación experiencial orientados a desarrollar competencias para el mejoramiento del servicio al ciudadano.	15/01/2026	31/12/2026	Soportes de talleres de formación experiencial realizados y evaluaciones de participación	SAF - S. PRIV	Porcentaje de talleres de formación experiencial ejecutados frente a los programados	(Número de talleres ejecutados / Total de talleres programados en la vigencia) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
				Subcomponente 3. Oferta Institucional de facil acceso, compresión y uso para las ciudadanías	Socialización a los diferentes grupos de interés Horarios, trámites y servicios ofertados por el Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	15/01/2026	31/12/2026	Evidencias de socialización de horarios, trámites y servicios (publicaciones, actas, piezas informativas)	Oficina Asesora Control Interno	Porcentaje de acciones de socialización de trámites y servicios ejecutadas	(Número de acciones de socialización ejecutadas / Total de acciones de socialización programadas) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
					Implementar acciones para garantizar accesibilidad web a los usuarios a los canales de atención del Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	15/01/2026	31/12/2026	Informe de implementación de acciones de accesibilidad web y evidencias técnicas	SAF - S. PRIV	Porcentaje de acciones de accesibilidad web implementadas en los canales de atención	(Número de acciones de accesibilidad implementadas / Total de acciones de accesibilidad definidas) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
				Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.	Diseñar y aplicar una encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad de la atención y la prontitud de respuesta a las PSQRD realizadas al Establecimiento Público Ambiental EPA CARTAGENA.	15/01/2026	31/12/2026	Encuesta aplicada y base de datos de resultados de percepción ciudadana sobre PQSRD	SAF - S. PRIV	Porcentaje de aplicación de la encuesta de percepción ciudadana sobre la atención de PQSRD	(Número de encuestas aplicadas / Total de encuestas programadas) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%
					Realizar un informe de percepción ciudadana para identificar oportunidades de mejora	15/01/2026	31/12/2026	Informe de percepción ciudadana con análisis y oportunidades de mejora identificadas	SAF - S. PRIV	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración del informe de percepción ciudadana	(Número de etapas del informe elaboradas / Total de etapas definidas para su elaboración) × 100	100%	0%	0%	0%	0%	0%