

JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 271
(31 de agosto de 2026)

Por medio del cual se aprueba el Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la EAAB-ESP 2026-2030

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP, EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS CONSAGRADAS EN EL LITERAL B, NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 11 DEL ACUERDO 05 DE 2019 Y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, estableció la obligatoriedad de implementar Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y fijó los términos con los que cuentan las entidades para la respectiva adopción. Por su parte, el Decreto 1122 de 2024 reglamentó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública con su respectivo Anexo Técnico.

Que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República cuenta con la guía propositiva para la elaboración e implementación de los Programas de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), que desarrolla los estándares de cumplimiento en materia de transparencia y ética empresarial. Asimismo, el artículo 337 del Decreto 640 de 2025, Decreto Único del Sector Gestión Pública, compilatorio del Decreto Distrital 118 de 2018, señala que las entidades y organismos distritales formularán y desarrollarán un Plan de Gestión de la Integridad, el cual se incluirá en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (ahora PTEP).

Que la Junta Directiva de la EAAB-ESP mediante Acuerdo 16 del 30 de julio de 2018 adoptó el Código de integridad de la Empresa y en él estableció como función del Grupo de Trabajo de la Integridad, proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan de Gestión de la Integridad para su aprobación y seguimiento; instrumento que ahora se debe armonizar con el PTEE.

Que es función de la Junta Directiva, por disposición del literal B. De Gobernabilidad, numeral 1 del artículo décimo primero del Marco Estatutario aprobar y realizar las modificaciones necesarias a los demás instrumentos de gobierno corporativo, que definan y contengan los elementos de gobernabilidad y políticas adoptadas por la Empresa en esta materia, entre las cuales se cuentan el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Integridad. Así, en sesión No. 2708 de la Junta Directiva de la Empresa, llevada a cabo el 31 de agosto de 2026, por unanimidad los miembros de Junta Directiva aprobaron el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) de la EAAB-ESP 2026-2030.

Que en mérito de lo expuesto,

34



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



JUNTA DIRECTIVA

ACUERDO No. 271
(31 de agosto de 2026)

Por medio del cual se aprueba el Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la EAAB-ESP 2026-2030

ACUERDA:

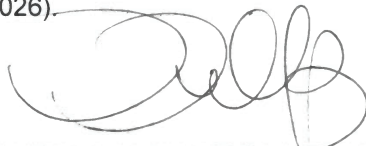
ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) 2026-2030 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, el cual es parte integral del presente Acuerdo.

El Plan de Ejecución y Seguimiento del PTEE incorporará el Plan de Gestión de la Integridad de que trata el numeral 1, del literal E del artículo primero del Acuerdo 16 de 2018.

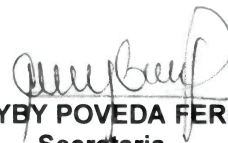
ARTÍCULO SEGUNDO: El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los treinta y un (31) días del mes de agosto de dos mil veintiséis (2026).



VANESSA ALEXANDRA VELASCO BERNAL
Presidente



HEYBY POVEDA FERRO
Secretaria



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F11-02



PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE

2026-2030

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
COMPONENTE TRANSVERSAL.....	5
1 Contexto de Empresa	5
2 Definiciones (Marco conceptual).....	6
3 Fundamentos del Programa	8
4 Declaración.....	9
5 Objetivos y metas	9
5.1 Objetivo general	9
5.2 Objetivos específicos	9
5.3 Metas	10
6 Alcance	10
7 Planeación	11
8 Roles y responsabilidades	13
9 Reportes	15
10 Formación	17
11 Comunicación	18
12 Auditoría y mejora	18
COMPONENTE PROGRAMÁTICO	19
1 Administración de riesgos	19
1.1 Gestión de riesgos para la integridad pública	19
1.2 Gestión de riesgos de LA/FT/FP	20
1.3 Canales de denuncia	21
1.4 Debida diligencia	22
2 Redes y articulación	23
2.1 Redes internas	23
2.2 Redes externas	24
3 Modelo de estado abierto	25
3.1 Acceso a la información pública y transparencia en la gestión empresarial	25



3.2	Integridad pública y cultura de la legalidad	29
3.3	Dialogo y corresponsabilidad	31
4	Iniciativas adicionales	32
4.1	Servicio a la ciudadanía	32
4.2	Racionalización de trámites	32
TRAZABILIDAD DE VERSIONES		33
ANEXOS		34



INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP (en adelante EAAB-ESP), en su calidad de empresa industrial y comercial del Distrito, reconoce la obligatoriedad del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), en el marco de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024. No obstante, considerando la naturaleza empresarial de la entidad, la complejidad de sus operaciones y su relacionamiento con diversos grupos de interés, la Empresa adopta un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) el cual amplía lo dispuesto en materia de estándares de cumplimiento y gobernanza institucional.

La preparación de este documento sigue las disposiciones establecidas en el anexo técnico del Decreto 1122 del 2024 y los lineamientos de la Guía propositiva de la Secretaría de Transparencia para la elaboración e implementación de los Programas de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE, que pueden ser aplicables a la Empresa; así como los estándares y recomendaciones internacionales, particularmente los promovidos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y del Banco Mundial, en componentes clave como gestión de riesgos, control interno, gobernanza, transparencia y canales de denuncia.

Esta integración permite fortalecer el enfoque preventivo del Programa mediante la incorporación de buenas prácticas asociadas a la gestión de riesgos de corrupción y fraude, la debida diligencia de terceros, la gobernanza corporativa, la cultura de integridad y los mecanismos de cumplimiento, aspectos que resultan especialmente relevantes para una empresa industrial y comercial del Estado que desarrolla actividades de carácter empresarial. De esta manera, el Programa armoniza el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables en materia de transparencia y ética pública con estándares complementarios de integridad empresarial, fortaleciendo la capacidad institucional para prevenir, detectar y gestionar riesgos que puedan afectar la confianza pública y la sostenibilidad de la organización.

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la EAAB-ESP (en adelante el Programa) está estructurado en dos componentes —transversal y programático. En el desarrollo de estos se encontrarán las apuestas empresariales aplicables hasta el 2030, con las que se busca consolidar los avances institucionales de transparencia y ética empresarial bajo un enfoque de gestión de integridad empresarial.



1 Contexto de Empresa

De conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 6 de 1995 del Concejo de Bogotá, la EAAB-ESP es una empresa industrial y comercial del Distrito prestadora de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada al Sector Hábitat del Distrito, cuyo capital es 100% del Distrito Capital.

La EAAB-ESP se rige por la Constitución Política de Colombia, las Leyes 142 de 1994 y 489 de 1998, así como le es aplicable el Estatuto Orgánico del Presupuesto Distrital (Decreto Distrital 714 de 1996), sus decretos reglamentarios y el Código de Comercio.

La EAAB-ESP está orientada a brindar sus servicios con los mejores estándares de calidad, generando condiciones de salud y bienestar social a una población de más de 10 millones de habitantes, promoviendo la preservación y conservación del agua como recurso vital para vivir. Más de 138 años de experiencia permiten abastecer; con una de las mejores aguas del continente, a más de 2 millones de suscriptores en la capital del país y prestar el servicio a 11 municipios vecinos, y se tiene una cobertura residencial que supera el 99% en acueducto y el 98.5% en alcantarillado.

En la EAAB-ESP se realiza la gestión integral del agua; es decir, se capta en las fuentes de agua superficial, se potabiliza en las plantas de tratamiento, se conduce mediante los sistemas matrices y se distribuye a través de las redes locales de acueducto durante las 24 horas del día y con óptima calidad para el consumo humano. Una vez el agua potable es utilizada, se recibe y se conduce como agua servida a través de redes locales y secundarias de alcantarillado que a su vez se recogen en redes troncales. Las aguas lluvias, a su vez, se recolectan por medio de este tipo de redes, para ser dispuestas en los cuerpos de agua receptores. Para terminar el ciclo, las aguas residuales (servidas) de la cuenca del Salitre son llevadas a la Planta de Tratamiento de Agua Residual – PTAR El Salitre para luego ser vertidas al Río Bogotá.

El artículo 31 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 3 de la Ley 689 de 2001, señala que los contratos que celebran las entidades estatales que prestan servicios públicos domiciliarios se rigen por las normas del derecho privado. La regulación privada de la gestión contractual se traduce en la autonomía con la cual la EAAB-ESP puede reglar los procesos de contratación, a través del Manual de Contratación -Resolución No. 0233 de 2025-, que combina el derecho privado y los principios de la función administrativa y la gestión fiscal, previstos en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política respectivamente.

La dirección y administración de la Empresa está a cargo de la Junta Directiva, el Gerente General y los demás funcionarios conforme a sus propias competencias y funciones dispuestas en el artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 15, literal e), el Decreto 1429 de 1995, y el Acuerdo No. 05 de 2019 de la Junta Directiva. El 100% del capital de la EAAB-ESP pertenece al Distrito Capital siendo éste su único beneficiario final.

Dada su naturaleza jurídica y su calidad de emisor de valores como participante en el mercado público de valores, está sometida a la vigilancia y control de las siguientes autoridades:

- (i) Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que ejerce el control, la inspección y vigilancia de las entidades y empresas que presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía, gas y aseo;
- (ii) Personería de Bogotá por ser la entidad a la que corresponde la defensa, protección y promoción de los derechos humanos, vigila la conducta de los servidores públicos y, controla la función pública;
- (iii) Contraloría General de la República como máximo órgano de control fiscal del Estado que vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación en todos los órdenes y niveles;
- (iv) Contraloría de Bogotá, organismo técnico que vigila la gestión fiscal del Distrito Capital y de los particulares que manejen fondos o bienes del mismo;
- (v) Veeduría Distrital que apoya a los funcionarios responsables de lograr la vigilancia de la moral pública en la gestión administrativa, así como a los funcionarios de control interno, según el artículo 118 del Decreto Ley 1421 de 1993;
- (vi) Procuraduría General de la Nación que ejerce un control disciplinario como máximo órgano del ministerio público y vigila la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas;
- (vii) Concejo de Bogotá que ejerce un control político, la vigilancia y control de la gestión que cumplen las autoridades distritales, y tiene funciones normativas;
- (viii) Secretaría Distrital de Hábitat que orienta, coordina y controla la gestión de las entidades vinculadas al sector, como la EAAB-ESP;
- (ix) Superintendencia Financiera de Colombia quien ejerce función de control¹ orientada a verificar que los emisores de valores ajusten sus operaciones a las normas que regulan el mercado de valores y a velar por la oportunidad y suficiencia de la información que dichos emisores deben suministrar al mercado de valores.

La Empresa se encuentra afiliada a la Asociación Nacional de Empresa de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), la Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol), la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (ACODAL) y Pacto Global Red Colombia, entre otros.

2 Definiciones (Marco conceptual)

Para la interpretación del Programa, la EAAB-ESP asume las siguientes definiciones:

¹ En el caso de los emisores de Valores que, por virtud del interés público involucrado en el servicio que presten o en la actividad económica que desarrollen, se encuentren sometidos por ley a la inspección, vigilancia de otra Entidad del Estado.



- **Alta Gerencia:** equipo de directivos encargados de la gestión, representación, liderazgo y articulación en la EAAB-ESP, que es liderado por el Gerente General y está conformado por el Secretario General y los Gerente de Área.
- **Amenazas para la integridad empresarial²:** situaciones que pueden incidir en diferentes puntos de los procesos organizacionales que terminan afectando la capacidad de la EAAB-ESP para alcanzar sus objetivos, en particular, asegurar el cumplimiento de la Ley. Se consideran como mínimo i) el soborno (cohecho), ii) el fraude, iii) la inadecuada gestión del conflicto de intereses, iv) la corrupción y v) el lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FT) y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) -LA/FT/FP.
- **Datos abiertos³:** todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.
- **Disposiciones del Programa:** lineamientos o directrices contenidas en el presente Programa de Transparencia que deberán cumplir las áreas o colaboradores de la EAAB-ESP en el marco del desarrollo de la gestión a su cargo.
- **Gestión de integridad empresarial:** elección de la EAAB-ESP de defender el interés colectivo de la ciudadanía y el beneficio de la Empresa a través de prácticas de transparencia y ética empresarial en un modelo sistémico de integridad pública aplicable a las personas que hacen parte o se relacionan con la Empresa.
- **Gestores de integridad:** servidores de la EAAB-ESP cuya misión es liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura de Integridad y de servicio en las prácticas cotidianas de la administración institucional.
- **Integridad Pública⁴:** alineación consistente y consciente con valores éticos, principios y normas que las entidades públicas incluyen en su cultura organizacional o estratégica, para dar cumplimiento a la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia y ética pública.
- **Responsables del Programa:** los siguientes son los roles al interior de la EAAB-ESP frente al Programa de conformidad con lo descrito en el Anexo del Decreto 1122 de 2024:
 - **Supervisión:** instancias en la EAAB-ESP que generan la revisión, aprobación y seguimiento al cumplimiento del Programa. En el marco de la gestión de riesgos y control corresponde a la Línea Estratégica.
 - **Administración:** áreas de la EAAB-ESP encargadas de liderar la implementación y seguimiento del Programa, asegurando el cumplimiento de las disposiciones que le sean aplicables. Así mismo, brindan acompañamiento a las áreas ejecutoras de la Empresa en el análisis e identificación de modificaciones del Programa si fueran necesarias. En el marco de la gestión de riesgos y control corresponde a la Segunda línea.

² Definición propia a partir de la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas. Versión 7. 2025

³ Artículo 6. Ley 1712 de 2014

⁴ Programa de transparencia y ética pública Superservicios V1. (2025).



- **Monitoreo:** áreas al interior de la EAAB-ESP con el deber de ejecución de las acciones y aplicación de políticas, procedimientos, estrategias y controles que permitan la implementación y cumplimiento del Programa. En el marco de la gestión de riesgos y control corresponde a la Primera Línea.
- **Auditoría y mejora:** equipo de la EAAB-ESP a cargo de auditar de forma constante el desarrollo de los contenidos del Programa, de forma que se permita la evaluación de sus resultados, la identificación de acciones de mejora y la oportunidad de modificar o reformular el Programa. En el marco de la gestión de riesgos y control corresponde a la Tercera Línea.
- **Tecnología blanda⁵:** consiste en el conjunto de métodos y procesos que conforman un material o activo intangible. Consisten en conocimientos o técnicas que pueden añadir valor según la utilización que se le dé. Las tecnologías blandas sirven en su mayoría para simplificar procesos o complementar a las denominadas tecnologías duras. Ejemplos de la utilización de este tipo de tecnologías en el día a día son las estrategias de organización o métodos de trabajo. Por ejemplo, pueden ser las denominadas metodologías ágiles. Por otra parte, también lo compondría el conjunto del software, ya que complementa a una tecnología dura como puede ser un ordenador o PC.
- **Tecnología dura⁶:** es aquella que consiste en la producción, desarrollo o fabricación de productos tangibles. Es decir, productos que se pueden almacenar de forma física. Se trata en su mayoría de maquinaria y productos finales que pueden posibilitar desde una producción o transformación, hasta ser esos propios productos finales producidos o transformados. Las tecnologías duras sirven, en su mayoría, para realizar una acción u objetivo final.

3 Fundamentos del Programa

El Programa se fundamenta en los siguientes aspectos que orientan la actuación de la EAAB-ESP y el comportamiento de todos los actores vinculados a la misma.

- **Integridad como eje de la gestión:** la EAAB-ESP orienta sus decisiones, actuaciones y relaciones en principios éticos, de transparencia y de respeto por lo público, promoviendo comportamientos íntegros en todos los niveles de la organización.
- **Enfoque preventivo y basado en riesgos:** la gestión de la integridad se fundamenta en la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos de integridad priorizando acciones de prevención, detección y gestión oportuna.
- **Cero tolerancia frente a conductas contrarias a la integridad:** la EAAB-ESP mantiene una postura institucional de rechazo frente a cualquier conducta contraria a la integridad como fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés, LA/FT/FP y demás comportamientos que trasgreden la gestión de integridad empresarial, promoviendo su prevención, detección y sanción conforme a la normativa vigente.

⁵ Tomado de Economipedia (2026). Disponible en <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia-blanda.html>

⁶ Tomado de Economipedia (2026). Disponible en <https://economipedia.com/definiciones/tecnologia-dura.html>



- **Corresponsabilidad:** la integridad es un compromiso de todos. La EAAB-ESP promueve la responsabilidad individual y colectiva de todos sus grupos de interés en la prevención y gestión de los riesgos de integridad.
- **Integración y transversalidad:** el Programa se articula con el Sistema Único de Gestión, incorporando la integridad como criterio para la toma de decisiones y el relacionamiento institucional.
- **Fortalecimiento institucional:** el Programa promueve el monitoreo, evaluación y mejora continua de las prácticas de integridad, con el fin de fortalecer la efectividad del programa y su adaptación a los cambios del entorno.

4 Declaración

La EAAB-ESP reafirma su compromiso con una cultura basada en la transparencia, la integridad, la ética y el cumplimiento, y adopta el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (en adelante el Programa) como el marco para prevenir, detectar, gestionar y responder a los riesgos de integridad como fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés, LA/FT/FP y demás conductas contrarias a la gestión empresarial y pública.

Este es un mandato de cero tolerancia frente a conductas que atenten contra la integridad y es responsabilidad de la Junta Directiva, Alta Gerencia, servidores activos, y proveedores integrarlo de manera transversal en la gestión institucional y la toma de decisiones con el propósito de fortalecer la confianza de sus grupos de interés, contribuir al logro de su objeto y proteger la reputación empresarial.

5 Objetivos y metas

5.1 Objetivo general

Consolidar el marco institucional en la gestión de cumplimiento en materia de integridad a través del fortalecimiento de la administración de los riesgos, la cultura de legalidad, la transparencia, la debida diligencia y los mecanismos de denuncia; con el propósito de contribuir al cumplimiento de la óptima prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, proteger la reputación de la EAAB-ESP y mantener la confianza de sus grupos de interés.

5.2 Objetivos específicos

- Fortalecer la implementación de mecanismos para la identificación, análisis y mitigación de los riesgos que afecten la integridad pública en la EAAB-ESP, promoviendo la transparencia, la cultura de legalidad y la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.



- Generar capacidades institucionales para la cultura de legalidad y la apropiación de estándares éticos, a través del desarrollo de procesos de formación y sensibilización dirigidos a los servidores, proveedores y otros grupos interesados en la gestión de la EAAB-ESP y la promoción de las redes internas y externas en materia de integridad.
- Complementar los lineamientos y políticas orientados a prevención y gestión de las conductas que atenten contra la integridad.
- Fortalecer la transparencia institucional mediante el desarrollo y consolidación de mecanismos de acceso a la información, interacción con los Grupos de Interés y rendición de cuentas, así como los mecanismos de dialogo y participación.
- Fortalecer los canales de denuncia y los mecanismos de detección, atención e investigación de posibles irregularidades, garantizando la confidencialidad, la protección frente a represalias y la gestión oportuna y adecuada de los casos.

5.3 Metas

En la siguiente tabla se describen las metas para cada uno de los objetivos del Programa

Tabla 1: Metas del Programa a 2030

Objetivo Especifico	META A 2030
1	100% de los procesos de la Empresa con la actualización de sus matrices de riesgos para la integridad pública 100 % de los controles asociados a los riesgos de integridad pública con evaluación de efectividad realizada anual conforme a la metodología institucional
2	90% de los servidores, activos al cierre de 2026, capacitados en cultura de legalidad y estándares éticos 100% de los grupos de interés sensibilizados en cultura de legalidad y estándares éticos
3	Código de integridad revisado y actualizado conforme a estándares internacionales y mejores prácticas Políticas empresariales (sostenibilidad, Administración de riesgos y oportunidades y SUG-MIPG) actualizadas y socializadas en materia de integridad
4	100% de los grupos de interés con un espacio de rendición de cuentas implementados 100% de los grupos de interés con espacios de diálogo y participación Esquema de difusión del Programa de Transparencia implementado (2 campañas internas y externas al año)
5	1 sistema, modelo o referente de canal de denuncia implementado

6 Alcance

El Programa de la EAAB-ESP aplica de manera directa a la Junta Directiva, Alta Gerencia, Servidores y Proveedores que participan en el desarrollo de todos los procesos y actividades



de la Empresa, quienes están llamados al cumplimiento de sus lineamientos. Para estos grupos de interés la aplicación es obligatoria en el marco de la gestión empresarial y orienta la toma de decisiones y desarrollo de acciones que promueven la legalidad, la transparencia, la participación ciudadana y la integridad en la prestación de los servicios de la EAAB-ESP.

Así mismo, el Programa reconoce a los demás grupos de interés como actores relevantes en la promoción de la transparencia y la integridad, definiendo para ellos mecanismos de interacción, comunicación y participación acordes con su rol y nivel de relacionamiento con la Empresa conforme se señala en la tabla 2.

El Programa se integra con el Sistema Único de Gestión y sus enfoques, especialmente el relacionado con Calidad – MIPG⁷ y Control Interno.

Tabla 1. Roles de los Grupos de interés de la EAAB-ESP en el marco del Programa

Rol	Grupo de interés EAAB-ESP ⁸
Responsable	Junta Directiva Servidores Proveedores
Interesado	Usuario Comunidad Organizaciones Autoridad Medios de Comunicación Academia e investigación

7 Planeación

El Ciclo del Programa en la EAAB-ESP considera las indicaciones establecidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en el Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024.

El liderazgo de las etapas de formulación, validación, consolidación, aprobación y publicación de la presente versión del Programa estuvo a cargo de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, en ese proceso se consideró como periodo del Programa agosto de 2026 al cierre de la vigencia 2030. A partir de la aprobación de este Programa las etapas deberán seguir los lineamientos que se describen a continuación:

⁷ Modelo Integrado de Planeación y Gestión

⁸ La caracterización de los Grupos de interés de la EAAB-ESP ha sido desarrollada para el periodo 2024-2028 y se encuentra disponible en la Página web de la Empresa. Sección La empresa / Menú Responsabilidad Social Empresarial - Grupos de interés. Disponible en el enlace: https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/la-empresa/responsabilidad_social_empresarial/grupos%20de%20interes



Tabla 2. Ciclo del Programa

Etapas	Instrumento y medio	Responsable	Periodicidad y plazo	Lineamientos y actividades generales
Formulación, validación, consolidación, aprobación y publicación.	Programa Electrónico	Secretaría General	Cada cuatro años. A más tardar el 31 de enero de la vigencia en que se formule.	1. Realizar revisión de fuentes de información disponibles. 2. Elaborar en conjunto con las áreas e instancias de la Empresa la propuesta de Programa. 3. Someter a validación de los grupos de interés. 4. Consolidar las observaciones (si las hubiera) y preparar ajustes si se determinan necesario. 5. Gestionar aprobación y publicación y socialización interna del Programa.
Modificación o reformulación	Programa / Electrónico	Secretaría General	Cuando se requiera Por tarde el 31 de enero de la vigencia siguiente a la que se identifique la necesidad de ajuste.	Las modificaciones se realizarán teniendo en cuenta, los resultados del Plan de Ejecución y Seguimiento, los informes de evaluación generados por la auditoría interna. La reformulación del Programa tendrá en cuenta ajustes en el direccionamiento estratégico. Las modificaciones serán articuladas con las áreas responsables de la ejecución y se plantearán los ajustes que sean requeridos siguiendo los pasos 3 al 5 de las etapas de validación, consolidación, aprobación y publicación.
Formulación, validación, consolidación, aprobación, publicación,	Plan de Ejecución y Seguimiento Electrónico	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Anualmente Por tarde el 31 de enero de la vigencia en que se formule.	Se deberá seguir el procedimiento Formulación plan de acción institucional (MPEE0109). La definición de acciones/actividades deberá tener como referencia las metas al establecidas para el programa. El Plan de Gestión de la Integridad, al que hace referencia el Código de Integridad de la EAAB– ESP, hará parte del Plan de Ejecución y Seguimiento del PTEE⁹.
Modificación o reformulación	Plan de Ejecución y Seguimiento	Gerencia Corporativa de Planeamiento	Dentro de la vigencia que se esté ejecutando	Se deberá seguir el procedimiento Formulación plan de acción institucional (MPEE0109) o el (los) documento(s) que haga sus veces.

⁹ De conformidad con el artículo 337 del Decreto Único Sectorial 640 de 2025 y el artículo 2.1.4.4.1.5 del Decreto nacional 1122 de 2024.



Tabla 2. Ciclo del Programa

Etapas	Instrumento y medio	Responsable	Periodicidad y plazo	Lineamientos y actividades generales
	Electrónico	y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Por tarde el 31 de octubre de la vigencia en que se ejecute.	La modificación de las acciones/actividades requerirá aval previo de la Secretaría General.
Ejecución	Programa y Plan de Ejecución y Seguimiento Electrónico	Áreas de la Empresa	Anualmente Por tarde el 31 de diciembre de la vigencia en que se ejecute.	Para la ejecución de las acciones que permitan el cumplimiento del Programa se deberá seguir el Procedimiento Formulación plan de acción institucional (MPEE0109) o el (los) documento(s) que haga sus veces.

La Secretaría General y la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control -Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos- podrán crear procedimientos o modificar los existentes para el desarrollo de las etapas del Programa, considerando mínimo los lineamientos descritos en este numeral.

8 Roles y responsabilidades

La asignación de responsabilidades al interior de la EAAB-ESP frente al Programa se realiza considerando los roles establecidos en el anexo técnico del Decreto 1122 de 2024, esto es roles internos de 1) supervisión, 2) monitoreo, 3) administración y 4) auditoría y mejora. Así mismo, su articulación con el esquema de las líneas de defensa del MIPG (línea estratégica y las tres líneas de defensa). En la tabla 4 se describen los roles y responsabilidades detallados.

La Junta Directiva y su Comité de Gobierno Corporativo representan la máxima instancia de dirección y administración en la EAAB-ESP. La Alta Gerencia, a través del Comité Corporativo, gestiona la ejecución de las directrices de la Junta Directiva.

La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, la Secretaría General y los Líderes Temáticos y de Enfoques del SUG, aseguran la formulación de las acciones necesarias para implementar el Programa y su componente programático, así como la articulación interna con las demás áreas o procesos para el efectivo desarrollo y cumplimiento del Programa.

Todas las áreas de la Empresa aplican y cumplen el Programa

Tabla 3. Roles y responsabilidades frente al Programa

Línea de defensa	Responsable (área o instancia)	Rol	Actividad
Línea Estratégica	Junta Directiva	Supervisión	Aprobar el Programa.



Tabla 3. Roles y responsabilidades frente al Programa

Línea de defensa	Responsable (área o instancia)	Rol	Actividad
Línea Estratégica	Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva	Supervisión	Revisar y dar aval al Programa. Hacer seguimiento anual al cumplimiento del Programa. Conocer los informes de auditoría relacionados con el PTEE que sean realizados por la Oficina de Control Interno y Gestión.
Línea Estratégica	Comité Corporativo	Supervisión	Revisar la propuesta del Programa. Aprobar el Plan de Ejecución y Monitoreo del Programa. Hacer seguimiento al cumplimiento del Plan de Ejecución del Programa.
Segunda Línea de Defensa	Secretaría General	Administración	Asesorar a la Junta Directiva, el Comité de Gobierno Corporativo y el Comité Corporativo (línea estratégica) en la formulación del Programa. Orientar la formulación del Programa y su Plan de Ejecución. Liderar las etapas del Ciclo del Programa. Presentar al Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva un reporte anual sobre el cumplimiento del Programa en la EAAB-ESP.
Segunda Línea de Defensa	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos (DPYCRC)	Administración	Asesorar a las áreas en la formulación del Plan de ejecución. Hacer el monitoreo (seguimiento) del Plan de Ejecución del Programa y presentar el resultado a la Secretaría General. Gestionar, según se requiera, las modificaciones a los contenidos del Programa y someterlas a consideración de las instancias competentes.
Segunda Línea de Defensa	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control a través de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Administración	Asesorar a la línea estratégica y líderes de proceso en la administración de la gestión de riesgos para la integridad pública y liderar su implementación. Hacer el monitoreo (seguimiento) del Mapa de riesgos para la integridad pública.
Primera Línea de Defensa	Líderes Temáticos y de Enfoques del	Administración	Formular las acciones necesarias para el cumplimiento del Programa. Promover las acciones para la toma de conciencia del Programa.

Tabla 3. Roles y responsabilidades frente al Programa

Línea de defensa	Responsable (área o instancia)	Rol	Actividad
	SUG asociados con el programa ¹⁰		Presentar un reporte anual a la Secretaría General sobre las acciones adelantadas frente al Programa.
Primera Línea de Defensa	Líderes Temáticos y de Enfoques del SUG, Líderes de Procesos, Directivos de área y sus equipos de trabajo.	Monitoreo	Ejecutar las acciones asignadas en el Plan de Ejecución del Programa y realizar el autocontrol conforme los lineamientos de la DPYCRC. Cumplir e implementar las disposiciones del Programa.
Tercera línea de Defensa	Oficina de Control Interno y Gestión	Auditoría y mejora	Asesorar a la línea estratégica 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 y posterior seguimiento, evaluación o auditoría, considerando tiempos de transición para su ejecución. Proponer mesas de trabajo con los responsables del monitoreo para la socialización y capacitación del programa. Priorizar y establecer procesos de auditoría para los contenidos del Programa. Generar informes producto del seguimiento y evaluación aplicados.

9 Reportes

En consideración a que las materias que aborda el Programa desarrollan componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la siguiente identificación de reportes considera aquellos internos y externos que servirán como insumo para hacer seguimiento y evaluar el desarrollo del Programa:

Tabla 4. Reportes respecto del Programa

Origen del reporte	Responsable (área, entidad o instancia)	Periodicidad	Contenido
Externo	DAFP	Anual	Reporte respecto del avance en las políticas de gestión y desempeño:

¹⁰ i) Políticas de gestión y desempeño del modelo asociadas al programa: i) Control Interno, ii) Integridad, iii) Planeación Institucional, iv) Participación Ciudadana en la Gestión Pública y v) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, v) Servicio al Ciudadano, y vi) Racionalización de Trámites.



Tabla 4. Reportes respecto del Programa

Origen del reporte	Responsable (área, entidad o instancia)	Periodicidad	Contenido
			1. Control Interno 2. Integridad 3. Planeación Institucional 4. Participación Ciudadana en la Gestión Pública 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 6. Servicio al Ciudadano 7. Racionalización de Trámites
Externo	Procuraduría General de la Nación	Anual	Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA Autoevaluación – Auditoría cuando haya lugar.
Interno	Firma de auditoría financiera a la EAAB-ESP	Cada vez que la firma de auditoría lo determine.	Reporte respecto sobre la comprensión y evaluación a los sistemas de control interno y de gestión utilizados por la EAAB – ESP.
Interno	Líderes Temáticos y de Enfoques del SUG ¹¹	Anual	Reporte sobre las acciones adelantadas frente al Programa, así como también la identificación de alternativas innovadoras que se desarrollen o que la EAAB-ESP esté en capacidad de desarrollar para el cumplimiento del Programa. Este será entregado a la Secretaría General, según los lineamientos que ella defina. Todas las áreas de la empresa que tengan responsabilidades a su cargo dentro de programa asociadas las políticas o enfoques, deberá presentar el informe con relación a éstos y remitirlo al respectivo líder de política siguiendo los requerimientos que éste defina para tal fin.
Interno	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Trimestral	Reporte con el resultado del monitoreo al Plan de Ejecución para las actividades con ejecución en el periodo. Este será entregado a la Secretaría General.
Interno	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Cuatrimestral	Reporte con el resultado del monitoreo a la gestión de los riesgos para la integridad pública.
Interno	Secretaría General	Anual	Reporte anual sobre el cumplimiento del Programa en la EAAB-ESP. Este será entregado al Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva y al Comité Corporativo (Rol Supervisión). Para este reporte deberá considerarse los informes que genere el responsable de la acción de auditoría y mejora e incluir como mínimo: i) los avances del Plan de Ejecución y Monitoreo, ii) los hallazgos, no conformidades o incumplimientos que se identificaron, iii) las acciones de mejora que deberán implementarse; iv) la propuesta de modificación de acciones o de reformulación del Programa (si las hubiere) y v) identificar y

¹¹ Políticas de gestión y desempeño del modelo asociadas al programa: i) Control Interno, ii) Integridad, iii) Planeación Institucional, iv) Participación Ciudadana en la Gestión Pública, v) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, vi) Servicio al Ciudadano, y vi) Racionalización de trámites.

Tabla 4. Reportes respecto del Programa

Origen del reporte	Responsable (área, entidad o instancia)	Periodicidad	Contenido
			recomendar alternativas innovadoras que se desarrollen o que la EAAB-ESP esté en capacidad de desarrollar.
Interno	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Anual	Resultados de Encuesta de Satisfacción/Percepción de Grupos de Interés (Componente Reputación y Marca)
Interno	Oficial de Cumplimiento	Semestral	Informe del cumplimiento de la EAAB-ESP de las disposiciones en materia de LA/FT/FP. Este será entregado al Comité de Gobierno Corporativo de la Junta Directiva (Rol Supervisión).
Interno	Oficina de Control Interno y Gestión	Semestral	Reporte de seguimiento y evaluación de la gestión de riesgos de integridad pública en el periodo evaluado el cual será socializado Al Comité de Coordinación de Control Interno y Comité de Auditoría de la Junta Directiva.
Interno	Oficina de Control Interno y Gestión	Anual Cada dos años	Anualmente la Oficina realizará seguimiento y evaluación a los contenidos del Programa. Cada dos años, se efectuarán auditorías internas para la evaluación integral del Programa. Estos informes serán presentados al Comité de Coordinación de Control Interno de la EAAB-ESP y al Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

10 Formación

La gestión de formación del Programa será un proceso que reconozca la importancia de la apropiación de las acciones que hacen parte de los componentes transversales y programáticos. En ese marco la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa y la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida anualmente, a partir del diagnóstico de necesidades realizado, establecerán las temáticas de formación frente al Programa y gestionarán su inclusión en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) con el fin de que los funcionarios de la Empresa lleven a cabo procesos de apropiación de las temáticas que aborda el Programa. Todas las actividades atenderán las disposiciones del procedimiento de Formación, Capacitación y Desarrollo de Competencias (MPEH0501P) o el (los) documento(s) que haga sus veces.

Las actividades de capacitación y sensibilización en temas de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción podrán desarrollarse considerando las responsabilidades, funciones y niveles de exposición a riesgos asociados con los contenidos del Programa, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales para su implementación. Así mismo, la Empresa promoverá mecanismos que permitan evaluar la apropiación de los contenidos abordados y la efectividad de las acciones implementadas, con el fin de fortalecer progresivamente la cultura de integridad, transparencia y legalidad en la gestión.

De igual manera, la de formación deberá ser complementada con la difusión de piezas, la realización de campañas internas entorno a la aplicación de las temáticas del Programa frente al desarrollo de la gestión Empresarial, el entendimiento del Código de integridad de



la EAAB-ESP y con motivo del día nacional e internacional de lucha contra la corrupción, este último con una periodicidad mínima de dos veces por año.

11 Comunicación

La EAAB-ESP en el marco de las disposiciones de Transparencia y acceso a la información llevará a cabo acciones de divulgación de la información y contenidos relacionados con el Programa con los diferentes Grupos de Interés. En ese marco será responsabilidad de los Líderes de cada uno de los Grupos de Interés establecer los mecanismos de entrega de información, en todo caso deberán considerar campañas de difusión con los grupos a su cargo. La información para divulgación podrá ser expuesta en la página web de la Empresa o través de Redes Sociales o los canales que determine la Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones.

Toda la información que sea generada por la primera y segunda línea de defensa relacionada con el Programa deberá ser dispuesta en la ruta: Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / 4 Planeación; presupuesto e informes / Programa de Transparencia y Ética Empresarial. Los generadores de la información en la Empresa deberán asegurar que la información repose en dicha ruta y se mantenga disponible para consulta.

Toda la información que sea generada por la tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno y Gestión) relacionada con el Programa deberá ser dispuesta en la ruta: Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / 4 Planeación; presupuesto e informes / 4.8. Informes de la Oficina de Control Interno.

12 Auditoría y mejora

La Oficina de Control Interno y Gestión realiza seguimiento y evaluación del Programa, de conformidad con los roles y responsabilidades asignados, y los reportes definidos en el numeral 9, empleando las herramientas que permitan determinar su efectividad y desempeño, conforme la documentación del Proceso Evaluación Independiente, especialmente las disposiciones de los procedimientos: Gestión Plan Anual de Auditorías Combinadas (PAAC) (MPCI0103P), Auditorías Internas de Gestión OCIG (MPCI0101P) y Seguimientos o Informe de Ley OCIG (MPCI0102),) o el (los) documento(s) que haga(n) sus veces.



1 Administración de riesgos

La EAAB-ESP cuenta con una metodología institucional para la administración de riesgos y oportunidades, orientada a fortalecer el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad institucional. Esta metodología contempla la identificación, análisis, valoración, tratamiento, monitoreo y seguimiento de los riesgos, mediante análisis cualitativos y cuantitativos, así como la implementación de controles y planes de tratamiento que permitan prevenir la materialización de eventos no deseados y mitigar sus impactos. La administración de riesgos se articula con el modelo de operación por procesos y el esquema de líneas de aseguramiento, incorporando diferentes tipologías de riesgos, entre ellas riesgos de gestión (operación, financieros y de cumplimiento), corrupción, ambientales, fiscales, seguridad de la información y SARLAFT.

En este marco, la EAAB-ESP define niveles de aceptación y tratamiento de riesgos, estableciendo que los riesgos para la Integridad Pública¹² siempre deben contar con acciones de tratamiento, mientras que los demás riesgos son gestionados de acuerdo con su nivel residual, mediante acciones orientadas a aceptar, mitigar, transferir o evitar los riesgos identificados.

La EAAB-ESP implementa su metodología de gestión de riesgos y oportunidades en concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Toda la información relacionada se encuentra documentada en la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades¹³, así como en el procedimiento MPEE0301P Administración de riesgos y oportunidades¹⁴ o el (los) documento(s) que haga sus veces.

1.1 Gestión de riesgos para la integridad pública

Con base en la actualización de la Guía para la Gestión Integral de Riesgos versión 7, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en septiembre de 2025, la Empresa viene realizando un proceso interno de actualización de los instrumentos metodológicos relacionados con la administración de riesgos y oportunidades empresariales, conforme al periodo de transición aplicable a las entidades territoriales.

¹² Antes Riesgos de Corrupción

¹³ Publicada en la página web de la Empresa. Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / 2. Normatividad / 2.1.5. Políticas, lineamientos y manuales / Políticas / Política de Administración de riesgos y oportunidades. Disponible en el enlace: https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/normativa/politicas_lineamientos_manuales/politicas

¹⁴ Publicado en la página web de la Empresa. Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / 1. Información de la Entidad / 1.9. Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas / Procesos Estratégicos – Direccionamiento Estratégico y Planeación / Administración de Riesgos y oportunidades. Disponible en el enlace: https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/informacion_entidad/mapas_cartas_descriptivas



La actualización de los instrumentos le permitirá a la EAAB-ESP realizar la revisión de las matrices actuales y la actualización de la identificación de los riesgos relacionados con integridad pública en los procesos institucionales. La implementación de la metodología de riesgos involucra a los responsables de los procesos y promueve cultura de control a nivel institucional. La identificación de riesgos de integridad asociados con los 19 procesos institucionales se realiza a partir del contexto interno y externo, así como los objetivos estratégicos de la Empresa; posteriormente, se efectúa el análisis y valoración mediante la estimación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto. Así mismo, se considera la definición e implementación de acciones de tratamiento orientadas a prevenir, mitigar o controlar los riesgos, los cuales se monitorean periódicamente (cuatrimestral en la actualidad), que permiten evaluar la efectividad de la ejecución de los controles y la evolución de los riesgos, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua.

La Dirección Gestión de Calidad y Procesos de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control será la responsable de: i) consolidar el Mapa de riesgos para la integridad pública (Anexo 1), a partir de la identificación que realicen todos los procesos institucionales; ii) poner a disposición de la ciudadanía; iii) publicar y iv) hacer monitoreo del Mapa de riesgos para la integridad pública, conforme los lineamientos que establezcan las autoridades competentes.

1.2 Gestión de riesgos de LA/FT/FP

La EAAB-ESP cuenta en la actualidad con el sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP), adoptado con la Resolución 0137 de 2023 y su modificatoria Resolución 0619 de 2025, como se señaló en la primera resolución, la premisa fundamental fue el reconocimiento de la Empresa frente a la exposición al riesgo en esta materia y la necesidad de realizar su adopción e implementación de manera gradual, acorde con las capacidades empresariales, operativas y técnicas, priorizando los distintos grupos de interés que tengan mayor propensión a este riesgo.

Esta priorización contempló para la fase I al grupo de interés proveedores en el contexto del proceso Gestión Contractual, culminando con éxito su implementación; en la fase II se concentraron los esfuerzos al grupo de interés servidores inmersos dentro del proceso de Gestión de Talento Humano focalizándose solamente en las actividades de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa; y para la fase III se seleccionaron los grupos de interés correspondientes a la Gestión Financiera y Gestión Predial.

En la cuarta fase, se incorporaron la Gestión Jurídica y la Gestión Comercial, además de aspectos adicionales, que fueron identificados en el marco de la implementación de la Gestión Financiera, relacionadas con la administración del talento humano serán analizados para determinar si es necesario implementar controles adicionales. La actualización de los instrumentos metodológicos referida en el numeral 1.1 del presente



documento permitirá a la Empresa revisar y determinar si es necesario actualizar los riesgos vigentes y sus controles conforme las disposiciones que sean aplicables.

Es de precisar que la identificación de riesgos en esta materia se ha venido realizando en el marco de los lineamientos para toda la Empresa que se encuentran establecidos en el procedimiento de administración de riesgos y oportunidades MPEE0301P. Como parte de los controles institucionales frente a este tipo de riesgos, la Empresa cuenta actualmente con el acceso a la herramienta tecnológica denominada Compliance, la cual le permite obtener, organizar y simplificar la búsqueda en fuentes de información pública con datos abiertos y oficiales de organismos, autoridades y entidades para la toma de decisiones. En el marco de dicha información las áreas de la Empresa acceden a validación en listas restrictivas, listas vinculantes, listas sancionatorias, listas PEP (Personas Públicamente Expuestas), utilizadas como insumo para los análisis de las diferentes temáticas administradas por ellas, y que permite prevenir que las personas naturales y jurídicas que realizan prácticas indebidas tengan margen de maniobra ante la ausencia o debilidad de controles.

El Gerente General designará el Oficial de Cumplimiento de la EAAB-ESP y definirá las responsabilidades que éste deba cumplir. Anualmente, el Oficial de Cumplimiento deberá presentar a la Junta Directiva o el comité que ella designe, un informe del cumplimiento de la EAAB-ESP de las disposiciones en materia de LA/FT/FP.

1.3 Canales de denuncia

La EAAB-ESP ha establecido canales de denuncia para presuntos actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés de manera presencial, mediante correo electrónico (asuntosdisciplinarios@acueducto.com.co), a través de atención virtual en la página web y por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. llamado "Bogotá te escucha" en link <https://bogota.gov.co/sdqs/>.

Sin embargo, conscientes de que los canales de denuncia como mecanismos empresariales de lucha contra la corrupción no deben ser la única apuesta empresarial y dado que en el Distrito Capital se han emitido recomendaciones para la implementación de buenas prácticas de protección al denunciante, la EAAB-ESP trabajará en la consolidación de un solo canal de denuncias de corrupción, para la gestión de los casos desde un enfoque de integridad.

Para materializar este propósito, la Empresa formulará e implementará un protocolo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción, en el que se definirán los criterios, etapas y responsabilidades para su adecuada atención y la protección al denunciante que propendan por mantener la integridad física, familiar y laboral (en el caso de denuncias instauradas por funcionarios frente a sus superiores jerárquicos o compañeros de trabajo). Este instrumento permitirá unificar la gestión de las denuncias, asegurar la trazabilidad de las acciones realizadas y fortalecer la generación de información para la toma de decisiones.



La Empresa promoverá el fortalecimiento progresivo del canal de denuncias mediante la implementación y el uso de tecnologías (blanda y duras) y mecanismos de gestión que contribuyan a garantizar la confidencialidad de la información, la trazabilidad de las actuaciones, la oportunidad en la atención de los casos y la confiabilidad del proceso, como expresión de su compromiso con la prevención, detección y atención de conductas que puedan afectar la integridad.

Así mismo, la Empresa promoverá la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación que permitan identificar oportunidades de mejora, fortalecer la confianza institucional y prevenir situaciones que puedan afectar la integridad y a transparencia. Estas acciones deberán ser lideradas por la Secretaría General.

1.4 Debida diligencia

La EAAB-ESP es consciente que la gestión de debida diligencia es un proceso mediante el cual la Empresa adopta medidas para el conocimiento de la contraparte, de su negocio, operaciones, productos y el volumen de sus transacciones; el cual debe ser ejecutado antes y durante la vinculación de la contraparte. Este proceso permite a la Empresa prevenir pérdidas económicas, sanciones legales y daños reputacionales a través de un relacionamiento más seguro, transparente y sostenible.

En el marco de la implementación del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP), descrito en el numeral 1.2, ha venido implementando las medidas que cobijan el relacionamiento con la Empresa, esto incluye la realización de la debida diligencia intensificada cuando de la aplicación de los controles implementados se ha considerado necesario dicho nivel de conocimiento de una contraparte; un análisis del relacionamiento con contrapartes que se encuentran vigiladas por otras entidades en Colombia, y la adopción de criterios frente a listas vinculantes derivadas del relacionamiento con organismos multilaterales (como el Banco Interamericano de Desarrollo).

Las medidas que se seguirán adoptando en la Empresa, garantizarán: i) la identificación de las personas (naturales o jurídicas) o aquellas estructuras sin personería jurídica o similar con la que se celebre un negocio jurídico o un acuerdo de voluntades, que incluye el análisis del objeto social cuando su finalidad es la celebración de un acuerdo de voluntades con la EAAB-ESP; ii) la identificación de beneficiario final, conforme el análisis realizado en cada proceso que implemente las medidas de LA/FT/FP y la estructura de titularidad y control de la persona jurídica, iii) la solicitud y obtención de información que permita conocer el objetivo que se pretende con el negocio jurídico o el acuerdo de voluntades, y iv) el análisis de transacciones llevadas a cabo a lo largo de esa relación para asegurar que las transacciones sean consistentes con el conocimiento de personas (naturales o jurídicas) o aquellas estructuras sin personería jurídica o similar con la que se celebre un negocio jurídico o un acuerdo de voluntades, su actividad comercial, perfil de riesgo y fuente de los fondos.



La Empresa promoverá la incorporación progresiva de criterios de integridad y transparencia en el relacionamiento con terceros, fomentando que proveedores, contratistas, aliados estratégicos y demás contrapartes desarrollen sus actuaciones conforme a principios de legalidad, ética, transparencia y prevención de la corrupción. Para ello se podrán establecerse mecanismos que permitan fortalecer el conocimiento de las contrapartes, promover compromisos de integridad en el marco de las relaciones contractuales y adoptar medidas preventivas frente a situaciones que puedan afectar la confianza, la transparencia o la reputación institucional.

Cada área responsable o líder del proceso respectivo en el que se implemente el proceso de debida diligencia será responsable de realizar el análisis de la aplicación de dichas medidas en su proceso y de garantizar la adopción de los procedimientos que permitan su cumplimiento e interiorización en su proceso.

2 Redes y articulación

Con el propósito de incentivar el dialogo e intercambio de datos sobre los contenidos del Programa, la EAAB-ESP realizó el análisis de necesidades de redes internas o externas de articulación el cual consideró: i) la evaluación de instancias internas, su alcance y competencias actuales, (numeral 2.1 - Redes internas) y ii) la identificación de instancias externas en la que participa la Empresa por decisión autónoma, mandato legal o disposición normativa y que le permiten articularse con redes e instancias de coordinación interinstitucional para el cumplimiento de los mandatos de colaboración armónica y los deberes de participación (numeral 2.2 - Redes externas).

2.1 Redes internas

La EAAB-ESP cuenta con diferentes instancias con el propósito de asegurar la implementación articulada de las materias relacionadas con el Programa, las cuales se describen a continuación:

1. La Junta Directiva es el cuerpo colegiado constituido como máxima instancia de dirección y administración de la EAAB-ESP, cuya responsabilidad es velar por los intereses de la Empresa y la generación de bienestar de todos los habitantes de Bogotá a través de la adecuada gestión y prestación de los servicios. En el marco del Código de Integridad es responsable de velar por la existencia de un ambiente ético adecuado en la Empresa y de hacer seguimiento al efectivo cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicho instrumento.
2. El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia para profundizar en algunas de las discusiones de los temas del Programa que pueden resultar relevantes y aportar en el proceso de toma de decisiones. Le corresponde llevar recomendaciones a la Junta Directiva sobre los temas de su competencia.
3. El Comité Corporativo es la instancia de gestión y coordinación de la Alta Gerencia; y de seguimiento a la implementación del MIPG integrado al SUG.



4. El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno es un órgano de asesoría e instancia decisoria que imparte lineamientos para la adecuada existencia, determinación, adaptación, implantación, funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno de la EAAB-ESP.
5. El Equipo de Líderes Temáticos y Enfoques del SUG es la instancia de apoyo para la implementación y operación del Sistema Único de Gestión (SUG).
6. Los Subcomités de Control Interno son la instancia de seguimiento y control de todas las áreas y procesos de la organización, para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.
7. El Grupo de Trabajo de Integridad es la instancia que apoya la formulación de estrategias de operación y articulación del Modelo de Integridad dentro de la Empresa.

La Empresa además cuenta con el Sistema Único de Gestión (SUG), el cual integra y articula el sistema de gestión establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los enfoques, modelos, referentes y estrategias definidos por las autoridades competentes orientados al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión institucional, que deban ser implementados por disposición legal o decisión de la EAAB-ESP. El enfoque Calidad – MIPG desarrolla las Políticas de Gestión y Desempeño: i) Control Interno, ii) Integridad, iii) Planeación Institucional, iv) Participación Ciudadana en la Gestión Pública; v) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, vi) Servicio al ciudadano, y vii) Racionalización de trámites.

En el marco de la evaluación de la necesidad de crear redes internas para el desarrollo los contenidos del Programa y una vez analizadas las competencias y responsabilidades actuales de las siete (7) instancias enunciadas, la Empresa determina que estas son suficientes para dicho propósito.

La Secretaría General, mediante comunicación escrita a los responsables, definirá los mecanismos de articulación que deban existir entre las instancias y determinará, conforme el análisis que para tal efecto le presenten las áreas de la Empresa, la necesidad de creación de nuevas instancias y las someterá a la aprobación que corresponda si de su análisis fuera necesario. Para esta articulación podrá definir el apoyo que deberán brindar aquellos servidores que sean definidos como Gestores de Integridad.

2.2 Redes externas

La EAAB-ESP fomenta la articulación con actores externos con el fin de fortalecer alianzas estratégicas que contribuyan a la prevención de la corrupción, la promoción de la transparencia y el intercambio de buenas prácticas en la gestión pública. En el Mapa de redes y articulación de la EAAB-ESP (Anexo 2), se han identificado las instancias externas de coordinación interinstitucional, mesas, comités y, en general, redes en las que, por mandato



de la ley o decisiones autónomas, la Empresa participa y que se encuentran relacionadas con los contenidos el Programa.

Será responsabilidad de la Secretaría General, en conjunto con las demás áreas de la Empresa que participen en las instancias, realizar la actualización periódica del Mapa de redes y articulación de la EAAB-ESP, así como la articulación de los planes que de dichas instancias se deriven, en los instrumentos de planeación interna y el respectivo seguimiento a su cumplimiento.

Si un área identifica necesario que se deba participar en una instancia externa adicional deberá comunicarlo a la Secretaría General para que de manera conjunta determinen la conveniencia de la participación de la Empresa en dicha instancia. En los casos que por mandato de la Ley o por decisión del Gobierno Distrital la Empresa deba participar en una instancia, el área que conozca la información deberá comunicarla en un término no superior a un mes a la Secretaría General para que el Mapa de redes y articulación se mantenga vigente.

3 Modelo de estado abierto

3.1 Acceso a la información pública y transparencia en la gestión empresarial

La EAAB-ESP reafirma el compromiso con sus grupos de interés de garantizar el acceso de manera clara, oportuna y comprensible a la información relacionada con la gestión de la Empresa. En ese marco implementará acciones o estrategias orientadas al fortalecimiento de la transparencia y el acceso a la información, mediante la revisión y depuración permanente de los contenidos publicados en la página web, garantizando que la información se encuentre actualizada, sea clara y pertinente para cada grupo de interés. Así mismo, promoverá la organización estructurada de la información para facilitar el acceso y la consulta por parte de los grupos de interés, mejorando la navegabilidad y usabilidad del sitio web de la Empresa.

Para la gestión efectiva de la información mínima obligatoria de que trata la Ley 1712 de 2014 y el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 o cualquier norma que lo sustituya, se deberán seguir los lineamientos que se describen a continuación:

Tabla 5. Gestión de disponibilidad de la información mínima obligatoria de que trata la Ley 1712 de 2014

Etapas	Medio de conservación	Responsable	Periodicidad y plazo de publicación	Lineamientos y actividades generales
Generar y recopilar	Tablas de Retención documental de la respectiva área	Áreas de la Empresa	Cada vez que genere la información. Máximo dos semanas después que se genere la correspondiente información	1. Generar, en el marco de sus competencias información. 2. Recopilar y consolidar por área (Dirección u Oficina). 3. Solicitar la publicación de la información indicando la sección en



Tabla 5. Gestión de disponibilidad de la información mínima obligatoria de que trata la Ley 1712 de 2014

Etapas	Medio de conservación	Responsable	Periodicidad y plazo de publicación	Lineamientos y actividades generales
				la que debe estar ubicada.
Verificar información	Correo electrónico con solicitudes de ajustes (solo si se identifican necesarios)	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Cada vez que genere la información Mensual. Segunda semana de cada mes	4. Verificar la información que se vaya a publicar en el Menú Transparencia y Acceso a la información Pública y que la información esté actualizada y que los formatos en que se presentan al público sean accesibles.
Publicar	Página web	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Cada vez que genere la solicitud. Máximo al día siguiente de recibida la solicitud de publicación.	5. Revisar la información a publicar y en caso de considerar necesario solicitar validación de la DPYCRC. 6. Publicar la información en la sección correspondiente.

La Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos podrá establecer un procedimiento para la identificación, recopilación, publicación, actualización y validación de la información institucional, asegurando oportunidad, coherencia y cumplimiento de los lineamientos de Estado Abierto y transparencia pública, el cual deberá considerar los lineamientos descritos en este numeral.

Las áreas de la Empresa a las que se les identifique una responsabilidad de publicación de información deberán designar una persona que será encargada de recopilar la información al interior de su área y realizar la gestión de publicación. Igualmente, deberán indicar el nombre de la (s) persona (s) responsable de la generación de la información en el área. Con esta información la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos realizará el monitoreo a la publicación de los contenidos mínimos en la página web de la Empresa.

Información de la gestión o sostenibilidad

Considerando que la EAAB-ESP ha venido incorporando de manera progresiva la sostenibilidad como un eje estructurante de gestión empresarial, en el marco del actual Plan General Estratégico (PGE) "Cuidamos el agua para cuidar de ti", el cual tiene como eje central la sostenibilidad empresarial y para su desarrollo se han definido estrategias que integran dimensiones ambientales, sociales y de gobernanza, con líneas de acción específicas orientadas a la seguridad hídrica, la eficiencia operativa y el fortalecimiento de la relación con los grupos de interés entre otros; se reconoce la necesidad de avanzar en la identificación de temas materiales bajo enfoques más robustos, como la doble



materialidad, que permitan priorizar de manera más precisa los impactos y riesgos relevantes para la organización y sus grupos de interés.

La incorporación del enfoque de doble materialidad como base para la identificación de los asuntos materiales de sostenibilidad, permitirá fortalecer la preparación de informes de sostenibilidad alineados con estándares internacionales de revelación de información sobre sostenibilidad, tales como los emitidos por el International Sustainability Standards Board (ISSB) y otros marcos de referencia que la Empresa adopte, incorporando información verificable, indicadores medibles, análisis de riesgos y oportunidades, así como evidencia de una adecuada gobernanza y cumplimiento empresarial.

La Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos definirá los criterios que deberán seguir las áreas para la generación y entrega de la información. A partir de dicha información, esa Dirección preparará los informes que deberán ser presentados para aprobación de las instancias que para tal fin se definan.

Mientras la EAAB-ESP ostente la calidad de Emisor de Valores, la Gerencia Corporativa Financiera definirá los lineamientos que deberán seguir las áreas para la entrega periódica y anual, y consolidará y gestionará la publicación de la información que las demás áreas de la empresa identifiquen como información relevante en los términos que para tal efecto establezca la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Esta Gerencia generará el instrumento interno para realizar el monitoreo a la publicación de dicha información en el enlace denominado Información Relevante de la página web la SFC o el repositorio que para tal efecto establezca dicha entidad. Además, determinará si es necesario y la manera de publicar dicha información en la página web de la EAAB-ESP.

Publicación de información empresarial

La EAAB-ESP propenderá por que la información que sea publicada respecto de la gestión empresarial aplique los criterios de calidad e interoperabilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en el marco de los datos abiertos. Se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- 1. Toda la información relacionada con procesos de contratación de la EAAB-ESP estará a cargo de la Dirección Contratación y Compras, quien definirá su organización, disposición y custodia, asegurando el cumplimiento de requisitos de información mínima obligatoria de que trata la Ley 1712 de 2014 o las normas que adicionen, modifiquen o sustituyan.
- 2. Será responsabilidad de las siguientes áreas gestionar la consolidación y publicación de los conjuntos de datos mínimos obligatorios que se relacionan a continuación:

Tabla 6. Instrumentos de gestión de la información en la EAAB-ESP

Conjuntos de datos	Área responsable
Registro de Activos de Información	Dirección Servicios de Informática
Esquema de Publicación de Información	Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos



Tabla 6. Instrumentos de gestión de la información en la EAAB-ESP

Conjuntos de datos	Área responsable
Índice de Información Clasificada y Reservada	Dirección Servicios de Informática

Para el caso de la identificación activos de información, la Dirección Servicios de Informática deberá garantizar que dicho registro indique cuál es la utilidad que tendría dicha información para el público.

Estas áreas podrán establecer procedimientos o modificar los existentes, de acuerdo con las necesidades empresariales que se identifiquen, con el propósito de asegurar la adecuación a las disposiciones normativas que para tal efecto establezcan las entidades competentes o las decisiones internas que defina el Comité Corporativo respecto de esta materia. Los cuales deberán como mínimo considerar la articulación de estos instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión Documental liderado por la Dirección Servicios Administrativos.

3. La Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos determinará los criterios que seguirán las áreas de la Empresa para divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, de tal manera que se permita la visualización o consulta de la información para personas con discapacidad y en diversos idiomas y lenguas que se consideren necesarios para el relacionamiento con los grupos de interés de la Empresa.
4. La Dirección Servicios de Informática es responsable de garantizar las condiciones técnicas que permitan que los medios electrónicos que disponga la EAAB-ESP permitan la accesibilidad a personas con discapacidad y en diversos idiomas o lenguas conforme las disposiciones que para tal efecto emita el MinTIC.

Solicitudes de información empresarial

Todas las solicitudes que reciba la EAAB-ESP deberán seguir los procedimientos recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales (MPFD0205); trámite, respuesta y envío de comunicaciones oficiales (MPFD0206); y producción documental (MPFD0801) o el (los) documento(s) que haga sus veces.

Ningún colaborador de la EAAB-ESP podrá negar acceso a información pública que no esté clasificada o reservada en el Índice de información clasificada y reservada. En el caso que un colaborador niegue el acceso a información público por estar clasificada o reservada, deberá informar al peticionario de los mecanismos que tiene para poder cuestionar esa decisión.

La Dirección Servicios Administrativos podrá modificar los procedimientos existentes o crear nuevos conforme el análisis que realice para facilitar el entendimiento por parte de todos los colaboradores de la Empresa. De igual forma deberá definir el indicador institucional que permita hacer seguimiento al cumplimiento de la atención de las solicitudes que reciba la EAAB-ESP, e identificar el riesgo que se derive de la no atención de las solicitudes en los



términos de Ley y que permita definir los controles y las acciones de mitigación, para lo cual deberá seguir las orientaciones institucionales que imparta la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Será responsabilidad de cualquier colaborador de la EAAB-ESP que reciba una solicitud en el correo institucional que se le haya asignado, realizar solicitud de radicación y asignación en el correo notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

3.2 Integridad pública y cultura de la legalidad

Referente de integridad empresarial

En la EAAB-ESP el referente ético corresponde con el Código de Integridad, el cual fue aprobado por parte de la Junta Directiva de la EAAB-ESP mediante el Acuerdo 16 de 2018, a disposición de todos los receptores del Código de Integridad de la EAAB-ESP y de la ciudadanía general a través de la página web de la Empresa. Así mismo, la política SUG-MIPG¹⁵, aprobada por la Junta Directiva de la EAAB-ESP en el mes de octubre de 2025, Acta No. 2694.

La Alta Gerencia será responsable de la revisión anual del Código de Integridad y su actualización general por lo menos cada cuatro años, garantizando que en dicho instrumento se materialicen como mínimo disposiciones relativas a la No tolerancia de la corrupción y fraude; la gestión contra el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – LA/FT/FP; el conflictos de interés; el Lobby o cabildeo; la regulación de financiación a campañas políticas; el manejo de donaciones o contribuciones; y los gastos para regalos, viajes y entretenimiento.

La Alta Gerencia participará activamente y promoverá, en sus equipos de trabajo, el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y la legalidad mediante el liderazgo ejemplar, la adopción de comportamientos íntegros y el respaldo a las acciones orientadas a prevenir, detectar y tratar conductas que atenten contra la integridad pública. Para tal fin, la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa desarrollará espacios de sensibilización, campañas de comunicación y acciones pedagógicas dirigidas a servidores públicos y contratistas.

Con el propósito de fortalecer la cultura de integridad empresarial, la Empresa promoverá la implementación de mecanismos que permitan conocer periódicamente el nivel de apropiación de los principios y valores institucionales, así como la percepción de los colaboradores frente a los riesgos y las medidas para su prevención. Los resultados obtenidos servirán como insumo para la definición de acciones de mejora, sensibilización y fortalecimiento.

¹⁵ Publicada en la página web de la Empresa. Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública / 2. Normatividad / 2.1.5. Políticas, lineamientos y manuales / Políticas / Política SUG-MIPG. Disponible en el enlace: https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/transparencia_informacion_publica/normativa/politicas_lineamientos_manuales/politicas



Referente de integridad en la gestión contractual

Considerando que la gestión contractual de la EAAB-ESP se rige por el Manual de Contratación y el Manual de Supervisión e Interventoría que adopte la administración de la Empresa mediante acto administrativo, en dichos instrumentos se establecerán los criterios o lineamientos para el relacionamiento de la Empresa con entidades del sector público y privado en las diferentes etapas de la gestión contractual, los cuales propendan evitar las conductas que atenten contra la cultura de integridad empresarial.

Se promoverá la incorporación progresiva de criterios de integridad y transparencia en el relacionamiento con proveedores, contratistas y demás terceros vinculados a la gestión contractual, fomentando el cumplimiento de principios éticos y la prevención de prácticas que puedan afectar la transparencia, la libre competencia, la objetividad o la confianza en los procesos de contratación.

La Dirección Contratación y Compras de la Secretaría General definirá los lineamientos que deban tener en cuenta las áreas para la construcción y seguimiento de la matriz de riesgo de cada proceso contractual considerando la identificación de riesgos de integridad pública y su forma de mitigarlos.

Referente de integridad en la contabilidad

La gestión de la información financiera y contable deberá realizarse bajo principios de integridad, confiabilidad, oportunidad, trazabilidad y transparencia, garantizando que los registros reflejen razonablemente las operaciones de la Empresa y permitan la adecuada toma de decisiones.

A nivel institucional se reafirma como principio la segregación en la gestión de los registros contables, en ese marco los Gerentes Corporativos, los Gerentes, la Secretaría General, los Directores y los Jefes de Oficina de cada área de la Empresa son los responsables del registro de las operaciones y afectaciones financieras que se realicen en el sistema de información empresarial (SIE). La conservación de la información contable de la Empresa se realizará conforme la Tabla de Retención Documental (TRD) de la Dirección Contabilidad.

Las directrices contables respecto a las operaciones que se generen en las diferentes áreas de la EAAB-ESP están bajo la coordinación de la Dirección Contabilidad de la Gerencia Corporativa Financiera, esa área analiza y concilia la información de toda la entidad, y gestiona que el registro contable de las operaciones y afectaciones financieras, la generación de los comprobantes de registros contables y el registro en los libros respectivos, se realicen en el SIE de manera oportuna e integral. Cuando la Dirección Contabilidad identifique novedades, las informará a las áreas generadoras de información y son éstas las responsables de las reclasificaciones o ajustes en los documentos logísticos que sean necesarios. Con base en la información registrada y validada en el sistema, la Dirección Contabilidad elaborará los Estados Financieros de la EAAB-ESP con periodicidad trimestral.

Página 30 de 34



y anual, conforme al marco normativo aplicable. En el caso de los estados financieros anuales, éstos serán presentados para aprobación de la Junta Directiva, previa revisión de la auditoría financiera externa.

3.3 Dialogo y corresponsabilidad

La estrategia de Participación de la EAAB-ESP se sustenta en dos propósitos: generar bienestar para la gente y modernización sostenible, por su parte la estrategia de Rendición de Cuentas contempla tres elementos fundamentales: información, diálogo y responsabilidad. La suma de estas dos estrategias promueve espacios de intercambio de información con los diferentes grupos de interés para que conozcan la gestión empresarial, retroalimenten a la Empresa y ejerzan control social, en ese sentido:

1. Las acciones que implemente la EAAB-ESP buscarán que los grupos de interés encuentren información relevante, así como los mecanismos que faciliten su interacción con la Empresa, lo anterior en el compromiso de fortalecer los ejercicios de Rendición de Cuentas y su articulación con los lineamientos del Nodo de Rendición de Cuentas del Sector Hábitat al que pertenece la Empresa.
2. La EAAB-ESP promoverá acciones, alrededor del Menú Participa, para fortalecer el diálogo con la ciudadanía y promover su participación activa en la gestión institucional que impulsen ese espacio de tal manera que los interesados puedan informarse, involucrarse y ejercer su derecho a participar, conforme al marco normativo vigente.
3. Anualmente la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos articulará, con las áreas de la Empresa que ejerzan liderazgo sobre alguno de los grupos de interés, la definición de las acciones de rendición de cuentas y apoyará el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan este tipo de espacios. Cada líder de grupo de interés será responsable de determinar los mecanismos idóneos para hacer participe a su grupo y rendirles cuentas.
4. Todas las áreas de la Empresa serán responsables de identificar la gestión sobre la que es susceptible generar espacios de participación o rendición de cuentas; proponer los contenidos a desarrollar en los diferentes espacios, el público al que se orientarán, las fechas y los mecanismos a través de los cuales se pretendan realizar. Además, deberán designar la (s) persona (s) que estarán a cargo de la presentación de los contenidos en el respectivo espacio.
5. La Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones será responsable de definir e implementar las acciones o estrategias de comunicación para la promoción de los espacios de participación o rendición de cuentas.
6. Las direcciones Gestión Comunitaria de la Gerencia Corporativa Servicio al Cliente y la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control realizarán anualmente, en el marco del Plan de Ejecución de este Programa, la articulación respecto de los compromisos derivados del



Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana y Gestión Social. De igual forma, establecerán cómo los lineamientos contenidos en la Norma Técnica de Servicio 038 (NS-038) contribuirán para que la formulación y ejecución de los Planes de Gestión Social de las intervenciones que realice la EAAB-ESP contribuyan con el desarrollo del propósito empresarial de diálogo y corresponsabilidad.

4 Iniciativas adicionales

Esta temática contempla actividades complementarias que la EAAB-ESP ha venido desarrollando como buenas prácticas empresariales en el ejercicio de sus funciones y que facilitan el relacionamiento con la ciudadanía:

4.1 Servicio a la ciudadanía

Con el propósito de garantizar una atención oportuna, incluyente, transparente y centrada en las necesidades de los ciudadanos, Dirección de Apoyo Comercial continuará liderando la implementación de una estrategia integral de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía. La implementación de esta estrategia deberá considerar acciones que permitan como mínimo i) el fortalecimiento del Rol del Defensor de la Ciudadanía, ii) la generación de competencias en atención preferente e incluyente en los colaboradores, iii) la promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano; iv) la Implementación de información en lenguaje claro; v) el fortalecimiento y divulgación de los canales de atención y vi) el monitoreo, análisis y mejora en la atención de las PQR; permitiendo consolidar un modelo de atención centrado en el ciudadano, basado en la inclusión, la transparencia, la calidad del servicio y la mejora continua, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al cumplimiento de Gestión de integridad empresarial.

Las áreas de la Empresa que se identifiquen necesarias deberán brindar apoyo en la implementación de las acciones de esta estrategia.

4.2 Racionalización de trámites

Considerando que las actividades de racionalización de trámites, buscan simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, así como las relaciones de estos con las Empresa, la Dirección Apoyo Comercial continuará la gestión para la identificación y actualización del inventario de trámites, su priorización, racionalización y análisis de interoperabilidad y establecimiento de cadenas de trámites, si resultara aplicable, conforme los lineamientos que establezcan las autoridades competentes.



TRAZABILIDAD DE VERSIONES

A continuación, se describe de manera general las versiones del presente documento:

Tabla 7. Control de versiones del Programa

Versión	Fecha de aprobación	Responsable de aprobación	Descripción del cambio
01	31/08/2026	Junta Directiva	Se crea el documento como Programa de Transparencia y Ética Empresarial en cumplimiento de las disposiciones del Anexo Técnico del Decreto 1122 de 2024 frente a los Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y las buenas prácticas frente a los Programa de Transparencia y Ética Empresarial.



ANEXOS

- Anexo 1. Mapa de riesgos
- Anexo 2. Mapa de redes y articulación de la EAAB-ESP

