

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) 2026

**PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) 2026
TERRINORTE E.I.C.E.**

**(+57) 604 4603870
Calle 11 6-13 Girardota
Antioquia Código Postal: 051030**

INTRODUCCIÓN

La Ley 2195 de 2022 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 estableciendo que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad". Bajo estas disposiciones normativas y en procura de fortalecer las estrategias de transparencia y ética pública, la entidad adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026.

Asimismo, el Decreto Nacional 2641 de 2012, compilado por el Decreto 1081 de 2015, regula y adopta la metodología que las entidades deben aplicar para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Posteriormente, la Circular Externa 100-020-2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública estableció los lineamientos actualizados para la construcción de los componentes del PTEP.

A su vez, el numeral 5.2.3 "Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado por la Empresa Terrinorte E.I.C.E. en el año 2025 mediante la Resolución de Gerencia No. 008 "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y Desempeño de la Empresa para la Competitividad Territorial del Municipio de Girardota – Terrinorte EICE", corresponde a la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción. Este plan contiene estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales deben ser implementadas en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República es la encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan mediante un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes con parámetros y soportes normativos propios. Se enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y, para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Subdirección de Planeación y Proyectos de la Empresa Terrinorte E.I.C.E. se articulará para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción.

Para las entidades descentralizadas, las funciones relacionadas anteriormente estarán bajo responsabilidad de las oficinas de Planeación y Control Interno o quien haga sus veces. Las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y de atención al ciudadano deberán ser incluidas en el Plan de Acción Anual de cada entidad.

El Decreto 1081 de 2015, en su artículo 2.1.4.8., establece la obligación de las entidades públicas de publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ahora Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), a más tardar el 31 de enero de cada año.

La Empresa Terrinorte E.I.C.E. es una empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel descentralizado del municipio de Girardota, vinculada al municipio, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera. En cumplimiento de lo anterior, la entidad presenta su Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) conforme a los parámetros diseñados en la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V1" y los cinco componentes establecidos en la Circular Externa 100-020-2021 del DAFP.

La elaboración del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) permite evaluar la pertinencia de la certificación de la entidad en el Sistema Integrado de Gestión, toda vez que diferentes requerimientos para la implementación del presente plan ya se encontraban contemplados y adoptados en el sistema de calidad como iniciativas necesarias en la estrategia de lucha contra la corrupción, orientadas a consolidar una organización eficiente, eficaz, transparente y rentable en permanente búsqueda del mejoramiento como modelo organizacional.

POLITICAS DE LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E.

LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E., es una empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel descentralizado del municipio de Girardota, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera. Dada su naturaleza jurídica, para el cumplimiento de su objeto se acoge a lo emanado en la Constitución Política, en las Leyes y en sus estatutos, los cuales se encuentran contemplados en el Decreto 0158 del 2002, modificado parcialmente por el Decreto 883 de 2015 y el Acuerdo 005.

Para tales fines adopta en el marco de sus prácticas, una serie de políticas tendientes a estructurar las operaciones en un marco de ética y transparencia, que garanticen la continuidad y sostenibilidad de la entidad, resguardando el buen nombre con un manejo transparente, eficiente y efectivo de los recursos lo cual constituye la mejor carta de presentación. Los principios y valores institucionales se anteponen al logro de los objetivos corporativos, rechazando y sancionando cualquier resultado obtenido a través de transgresión de los valores o la ley. De acuerdo a lo anterior se define la Política Anticorrupción para LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. –

OBJETIVO

Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026 tiene como finalidad Establecer las estrategias, actividades y metas institucionales orientadas a prevenir la materialización de riesgos de corrupción, fortalecer la transparencia en la gestión pública, racionalizar trámites, garantizar la rendición de cuentas, mejorar la atención al ciudadano y facilitar el acceso a la información pública en la Empresa TERRINORTE E.I.C.E. durante la vigencia 2026.

Estos elementos son tendientes a hacer público el compromiso de la entidad con un proceder ético y transparente ante sus grupos de interés y el conducir sus negocios de una manera socialmente responsable actuando con una filosofía de cero aceptaciones a todo acto que contrarie sus principios y valores organizacionales.

ALCANCE

Este programa es aplicable a todos los funcionarios y servidores de la entidad, también a los diferentes grupos de interés que hacen parte de la cadena de valor, entendidos éstos como clientes, proveedores, miembros de la junta, inversionistas, contratistas, subcontratistas y en general a todos aquellos con quienes directa o indirectamente se establezca alguna relación comercial, contractual o de cooperación. Comprende el desarrollo de los cinco componentes establecidos por la normatividad vigente y su ejecución se realizará durante la vigencia fiscal 2026.

Constitución Política de 1991 - Artículos 23, 74 y 209

La Carta Magna de 1991 establece los cimientos sobre los cuales se edifica toda la estructura anticorrupción de la Entidad. El artículo 23 consagra el derecho fundamental de petición, permitiendo que cada ciudadano pueda dirigirse respetuosamente a las autoridades y obtener pronta resolución a sus solicitudes. El artículo 74 garantiza el acceso a los documentos públicos, rompiendo las barreras de opacidad que históricamente han permitido la corrupción. Por su parte, el artículo 209 define los principios rectores de la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. Estos principios fundamentales constituyen el ADN ético que debe permear cada acción de la administración municipal, orientando la gestión pública hacia la transparencia y el servicio desinteresado a la comunidad.

Ley 599 de 2000 - Código Penal

El Código Penal colombiano constituye el fundamento punitivo del sistema anticorrupción, definiendo con precisión cuáles conductas constituyen delitos contra la administración pública y estableciendo las sanciones correspondientes. Tipifica delitos como el peculado, el cohecho, la celebración indebida de contratos, el tráfico de influencias, la prevaricación y el enriquecimiento ilícito, entre muchos otros. Su contribución al Plan Anticorrupción de la Entidad es establecer con claridad la frontera entre lo legal y lo delictivo, permitiendo que funcionarios y ciudadanos comprendan qué comportamientos son reprochables penalmente. El plan incorpora estos tipos penales en sus programas de capacitación y sensibilización, asegurando que todo servidor público conozca las conductas prohibidas y sus consecuencias. Además, el conocimiento del Código Penal empodera a los ciudadanos para identificar y denunciar actos de corrupción, transformando la normatividad penal en una herramienta educativa y preventiva, no solo sancionatoria.

Ley 1474 de 2011 - Artículo 73 (Estatuto Anticorrupción)

Esta norma representa la columna vertebral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El artículo 73 impone a la Entidad una obligación ineludible: elaborar, publicar y divulgar anualmente, antes del 31 de enero, el Mapa de Riesgos de Corrupción junto con las estrategias diseñadas para mejorar la atención al ciudadano. Este mandato transforma la lucha anticorrupción de una aspiración abstracta en un compromiso concreto y verificable. El Estatuto Anticorrupción obliga a la Entidad a identificar anticipadamente aquellos puntos críticos donde la corrupción podría infiltrarse, diseñando estrategias preventivas específicas. Además, vincula directamente la transparencia con la calidad en el servicio al ciudadano, reconociendo que una administración corrupta es, por definición, una administración que falla en su misión de servir a la comunidad.

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

La Ley de Transparencia constituye el instrumento normativo que regula integralmente el componente de Transparencia y Acceso a la Información del Plan Anticorrupción. Esta legislación revolucionaria parte de un principio poderoso: la información pública pertenece al pueblo, no a los funcionarios que temporalmente la administran. Define con precisión qué información debe publicar proactivamente la Entidad en su sitio web oficial, eliminando la discrecionalidad que antes permitía ocultar datos relevantes. Establece excepciones limitadas y taxativas, privilegiando siempre la máxima publicidad. Esta ley transforma radicalmente la relación entre el Estado y el ciudadano: ya no es el ciudadano quien debe demostrar por qué necesita la información, sino la entidad quien debe justificar por qué no puede entregarla. Para Terrinorte, esta norma significa el compromiso de mantener actualizada y accesible toda la información sobre contratación, presupuesto, estructura organizacional, normatividad y decisiones administrativas.

Ley 962 de 2005 (Ley Anti-trámites)

La Ley Anti-trámites fundamenta el componente de Racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción, reconociendo que la complejidad burocrática no es simplemente una molestia administrativa, sino un caldo de cultivo para la corrupción. Cada requisito innecesario, cada paso adicional injustificado, cada documento redundante representa una oportunidad para que funcionarios inescrupulosos exijan dádivas a cambio de "agilizar" procesos. Esta norma busca simplificar las relaciones entre el ciudadano y la administración municipal, eliminando trámites obsoletos, reduciendo requisitos y optimizando procedimientos. Para Terrinorte, implica revisar constantemente cada trámite ofrecido, preguntándose si cada paso es verdaderamente necesario, si cada documento solicitado aporta valor real, si existen formas más sencillas de alcanzar el mismo objetivo. La simplificación no es solo eficiencia; es un acto de transparencia que dificulta la corrupción.

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)

Esta ley fortalece el control social como pilar fundamental de la lucha anticorrupción, reconociendo que ningún sistema de controles internos puede sustituir la vigilancia atenta de una ciudadanía organizada y empoderada. Establece el marco legal para que los ciudadanos de Girardota se organicen en veedurías ciudadanas y vigilen la gestión pública, especialmente en áreas sensibles como la contratación, la ejecución de proyectos de inversión y la prestación de servicios públicos. El Plan Anticorrupción debe incluir mecanismos concretos para facilitar y apoyar esta participación ciudadana: espacios de diálogo, acceso oportuno a información, canales de comunicación directos y rendición de cuentas permanente. La ley reconoce que la democracia no termina en las urnas; se

honesta y eficientemente.

profundiza cuando los ciudadanos ejercen activamente su derecho y deber de vigilar que los recursos públicos se utilicen

Decreto 1081 de 2015 - Artículo 2.1.4.8

Este decreto reglamentario del sector Presidencia aporta la estructura metodológica necesaria para que el Plan Anticorrupción no sea un ejercicio retórico sino un instrumento técnico riguroso. El artículo 2.1.4.8 establece la metodología para consolidar el plan y define sus componentes mínimos obligatorios, garantizando uniformidad y comparabilidad entre las diferentes entidades públicas del país. Para la Entidad, este decreto funciona como un manual de construcción que asegura que el plan contenga todos los elementos esenciales: gestión de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, e iniciativas de participación ciudadana. Esta estandarización técnica eleva la calidad del plan y facilita su seguimiento y evaluación.

Decreto 612 de 2018 - Artículo 1

El Decreto 612 representa un avance conceptual importante al ordenar la integración del Plan Anticorrupción al Plan de Acción Institucional y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta integración reconoce que la lucha anticorrupción no puede ser un ejercicio aislado, paralelo a la gestión cotidiana de la entidad. Por el contrario, debe estar incorporada orgánicamente en la planeación estratégica, en la gestión por procesos, en la medición del desempeño y en la cultura organizacional. Para la Entidad, esto significa que las estrategias anticorrupción no son un documento adicional que cumplir por obligación legal, sino parte integral de cómo la administración municipal planea, ejecuta y evalúa su gestión. El MIPG proporciona el marco conceptual y las herramientas para que la integridad, la transparencia y la lucha contra la corrupción permeen todas las dimensiones de la gestión pública municipal.

Ley 2195 de 2022. Art 31.

El artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 establece una obligación fundamental para todas las entidades públicas colombianas al exigirles la implementación y fortalecimiento de programas de transparencia y ética empresarial adaptados a sus particularidades institucionales. Esta disposición representa un cambio paradigmático en la gestión pública, pues no solo demanda la existencia formal de estos programas, sino que requiere que sean efectivos, medibles y permanentemente actualizados conforme a las mejores prácticas internacionales en materia de integridad institucional. Los programas deben incluir componentes esenciales como la identificación y gestión de riesgos de corrupción, el establecimiento de códigos de conducta y mecanismos de denuncia seguros para empleados y ciudadanos, la capacitación continua de servidores públicos en valores éticos y

normatividad anticorrupción, y la implementación de controles internos robustos que prevengan irregularidades.

Adicionalmente, el artículo exige que estos programas sean evaluados periódicamente para verificar su efectividad real, no meramente documental, y que incorporen indicadores de gestión que permitan medir el impacto de las acciones implementadas.

Circular Externa 100-020-2021 del DAFP

Esta guía técnica emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública constituye el instrumento operativo más detallado para la construcción del Plan Anticorrupción. Con un enfoque eminentemente práctico, la circular detalla paso a paso cómo construir cada uno de los seis componentes del plan y cómo elaborar los mapas de riesgos de corrupción. Proporciona ejemplos, formatos sugeridos, buenas prácticas y orientaciones metodológicas que facilitan la labor de los equipos técnicos municipales. Para la Entidad, esta circular representa la traducción práctica de todas las normas anteriores: convierte obligaciones legales abstractas en acciones concretas, medibles y verificables. Actualiza y ajusta las orientaciones conforme evoluciona la experiencia nacional en la implementación de estos instrumentos, garantizando que el municipio cuente siempre con las mejores herramientas técnicas disponibles para prevenir y combatir la corrupción.

Decreto 021 de 2021

Por la cual se crea una empresa industrial y comercial del Estado de carácter municipal denominada empresa para la competitividad territorial del Municipio de Girardota.

Decreto 72 de 2024

Capítulo 5: sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan de Desarrollo “Decencia en lo público” Municipio de Girardota.

DEFINICIONES

En este ítem se citan y definen de acuerdo con la ley algunas de las conductas antijurídicas tipificadas como delitos en la legislación penal colombiana que tengan una relación directa con el actuar indebido de servidores públicos o colaboradores del estado y que afectan la administración pública y el desarrollo de las acciones de la Entidad.

Corrupción: La corrupción es toda práctica que conlleve al abuso deliberado de poder, funciones y/o medios para obtener un beneficio personal o para terceros en detrimento de los principios empresariales y del orden social.

La corrupción involucra la ejecución de conductas catalogadas como delitos en la normatividad penal del País y afectan tanto a quienes participan en forma activa como pasiva en la comisión de estos hechos; perturbando la reputación de las empresas que estos representen y generando multas cuantiosas, su exclusión de la participación en los contratos públicos y su inclusión en listas restrictivas internacionales que afectan la estrategia de internacionalización de estas (Listas ONU, OFAC). Los pagos de facilitación son una forma de soborno hecha con el propósito de agilizar o facilitar la actuación de un funcionario público para una acción gubernamental de rutina. Por principio, LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. no acepta, promueve o encubre este tipo de operaciones y declara su firme compromiso con llevar a cabo su misión en forma transparente sin recurrir a este tipo de prácticas.

Peculado: El Peculado está tipificado a partir del artículo 397 de la Ley 599 de 2000, y se define como aquella conducta adelantada por un servidor público que atenta contra la administración pública, mediante la apropiación, uso, o destinación oficial diferente en provecho propio o de un tercero de bienes del Estado cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. La comisión de esta conducta está sancionada con penas privativas de la libertad que van desde 8 hasta 22 años e imposición de multas e inhabilidad para ejercer derechos y funciones públicas.

Prevaricato: Es una conducta antijurídica que se presenta cuando un servidor público profiere resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley o cuando omite, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones. Para la comisión de estas conductas se establecen penas desde 4 hasta 12 años e imposición de multas e inhabilidad para ejercer derechos y funciones públicas.

Concusión: De conformidad con los artículos 405 y siguientes del Código Penal Colombiano el Cohecho, se refiere al servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente para retardar, u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales. Se tipifica además el Cohecho impropio cuando el servidor público acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones. También la ley establece como conducta antijurídica la acción de dar u ofrecer dinero u otra utilidad a un servidor público.

Violación del régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades: Conducta desplegada por el servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades. La pena privativa de la libertad es entre 5 y 18 años, multa, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

Interés indebido en la celebración de contratos: Se refiere al actuar del servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones. La pena establecida es de prisión de 5 a 18 años, multa, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales: Es la conducta cometida por el servidor público que por razón del ejercicio de sus funciones tramite contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos. La Ley penal establece una pena privativa de 5 a 18 años, multa, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

Abuso de autoridad por omisión de denuncia: Se presenta cuando el servidor público que teniendo conocimiento de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio no informe a las autoridades.

Utilización indebida de información oficial privilegiada: Se exterioriza esta conducta cuando el servidor público que, como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, hace uso indebido de información que ha conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica. La sanción establecida es la imposición de multa y la pérdida del empleo o cargo público.

CONSIDERACIONES

Consideraciones generales

Esta política se enmarca en unos principios superiores, los cuales se fundamentan en los valores plasmados en el Código de Ética y buen gobierno, donde se encuentran los principios institucionales y el marco que regula las prácticas de buen gobierno corporativo. Expresan además los lineamientos a emplear en todas las prácticas y operaciones realizadas por la entidad. La aplicación de estos principios no será discrecional, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar sentido de legalidad a actos o situaciones en los que claramente existan dudas sobre su pertinencia y legalidad. En la eventualidad de dudas sobre su aplicación, deberá consultarse las instancias de la entidad definidas en los roles y responsabilidades.

Principios superiores

Coherencia: todos los servidores y funcionarios, independientemente del rango o posición jerárquica en la Organización, estarán comprometidos con un actuar coherente conforme a los principios y prácticas de la entidad, siendo ejemplo de excelencia frente a la sociedad. Ningún colaborador podrá, directa o indirectamente, participar, ocultar, patrocinar actos de corrupción o soborno bajo ninguna circunstancia.

Prevención: este principio implica un compromiso con el control y seguimiento de los riesgos de corrupción y soborno, para lo cual, de manera permanente, se estarán evaluando los mapas de riesgos de los procesos para asegurar que las medidas implementadas estén blindando ampliamente a la entidad de posibles prácticas corruptas. La gestión ha de desarrollarse bajo principios de gestión de riesgos preventivos más que en esquemas reactivos o correctivos.

Transparencia: LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. , promueve sus prácticas con transparencia, empleando los diferentes mecanismos de divulgación de la información conforme a los protocolos establecidos por el Estado y por el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, garantizando siempre la legalidad y el equilibrio informativo.

Autocontrol: LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. promueve acciones que le permiten a sus funcionarios, servidores y demás colaboradores, generar la capacidad, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad, para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar

(+57) 604 4603870
Calle 11 6-13 Girardota
Antioquia Código Postal: 051030

correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz. Estas acciones están planteadas desde las herramientas institucionales que orientan el curso organizacional y permiten generar la disciplina del autocontrol.

Planes de acción (planes operativos)

Planes de mejoramiento

Mapa de riesgos (puntos de control)

Manual de procesos y procedimientos

Manual de funciones

Denuncia: todos los funcionarios, servidores, colaboradores y en general todos los grupos de interés de la entidad, especialmente con los que se tengan establecidas relaciones comerciales o contractuales, están en la obligación de poner en conocimiento de la Entidad, los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de corrupción o soborno. Para ello se podrán utilizar los diferentes canales institucionales de la empresa como es el Subgerente o Director del área respectiva, el Comité de Prioridad y Transparencia, la Subgerencia de Evaluación y Control, la Dirección Administrativa y de Gestión Humano, la Gerencia General de la empresa, además del procedimiento dispuesto para recibir las PQRSFD.

Igualmente se garantizará que nadie sufrirá ningún tratamiento perjudicial, retaliación o cuestionamiento como resultado de negarse a participar en el soborno o corrupción, o debido a la presentación de informes en los que de buena fe exponga sus sospechas de que un soborno real o potencial u otro delito de corrupción ha tenido lugar, o pueden tener lugar en el futuro. Tales denuncias pueden ser puestas en conocimiento de la empresa amparadas en los principios de confidencialidad y/o anonimato.

Vigencia

La política anticorrupción queda vigente a partir de su publicación. Sus principios y lineamientos deben ser aplicados conforme han sido establecidos comprometiendo a todos los funcionarios, servidores y prestadores de servicio a su acatamiento y cualquier incumplimiento deliberado o intencional de la misma será considerado falta grave.

1. PRIMER COMPONENTE:

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1. GESTION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. implementa, mantiene y consolida el Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción con el objetivo de identificar, prevenir, mitigar y controlar situaciones que puedan favorecer actos de corrupción, garantizando la transparencia, la integridad institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

La administración del riesgo de corrupción en TERRINORTE E.I.C.E. analiza de manera integral las actividades, procesos y operaciones susceptibles de materialización de conductas corruptas, considerando los siguientes tipos de riesgo:

- **Riesgo Estratégico:** Afectación del direccionamiento y cumplimiento de objetivos institucionales
- **Riesgo Operacional:** Vulnerabilidades en procesos misionales y de apoyo
- **Riesgo de Cumplimiento Legal:** Incumplimiento normativo y contractual
- **Riesgo Financiero:** Uso indebido de recursos públicos
- **Riesgo Tecnológico:** Manipulación de sistemas de información
- **Riesgo Reputacional:** Deterioro de la imagen institucional por actos de corrupción

Las metodologías que aplica la Entidad para la Administración de Riesgos de Corrupción son: la GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (Emitida por la Presidencia de la República) y la norma ISO 31000).

Políticas Generales

1. Cultura de integridad y cero tolerancias: TERRINORTE E.I.C.E. promueve una cultura organizacional basada en principios éticos, transparencia y cero tolerancias a la corrupción, involucrando a todos los servidores, contratistas y grupos de interés.
2. Enfoque preventivo: Se privilegiarán acciones preventivas que permitan identificar y mitigar los riesgos de corrupción antes de su materialización

3. Actualización y mejora continua: TERRINORTE E.I.C.E. monitoreará periódicamente los cambios en el contexto interno y externo, actualizará los perfiles de riesgo y mantendrá vigente el Mapa de Riesgos de Corrupción.
4. Construcción participativa: El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos (controles) se elaboran de manera participativa, involucrando a los responsables de cada proceso y a las áreas de apoyo.
5. Responsabilidad compartida: La gestión del riesgo de corrupción es responsabilidad de todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta los colaboradores operativos, fundamentada en la cultura del autocontrol.
6. Integración con la planeación institucional: La gestión del riesgo de corrupción se integra al direccionamiento estratégico, a la planeación institucional y a la toma de decisiones.
7. Rendición de cuentas y transparencia activa: El Mapa de Riesgos de Corrupción se publica en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada.
8. Inaceptabilidad de los riesgos de corrupción: Los riesgos de corrupción son inaceptables, por lo que todos deben contar con controles y acciones de mitigación apropiadas, independientemente de su nivel de probabilidad e impacto.

Políticas Específicas

1. **Procedimientos documentados:** TERRINORTE E.I.C.E. cuenta con procedimientos formalizados para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos de corrupción, alineados con la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción y la norma ISO 31000:2018.
2. **Estructura organizacional robusta:** La entidad dispone de una estructura que asigna responsabilidades claras en la gestión del riesgo de corrupción:
 - a. Los líderes de proceso elaboran el Mapa de Riesgo de Corrupción de sus respectivos procesos
 - b. La Subgerencia de Planeación lidera la elaboración y consolida el documento
 - c. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y presenta informes con recomendaciones
 - d. La alta dirección aprueba el Mapa de Riesgos de Corrupción y destina recursos para su implementación
3. **Capacitación permanente:** Los programas anuales de capacitación, inducción y reinducción incluirán módulos obligatorios sobre:
 - Gestión integral de riesgos y específicamente riesgos de corrupción

- Ética pública, código de integridad y código de conducta
 - Identificación de causas y manifestaciones de corrupción
 - Conflictos de interés y su gestión adecuada
 - Mecanismos de denuncia y protección al denunciante
 - Consecuencias legales, disciplinarias y penales de actos de corrupción
4. **Uso eficiente y transparente de recursos:** Implementar controles que aseguren el uso transparente, eficiente y eficaz de los recursos públicos, evitando despilfarro, favorecimientos indebidos o uso para fines distintos a los autorizados.
 5. **Confiabilidad de la información:** Garantizar la integridad, oportunidad, trazabilidad y disponibilidad de la información institucional, especialmente en procesos sensibles como contratación, gestión financiera y toma de decisiones.
 6. **Protección de la imagen institucional:** Preservar la reputación y credibilidad de TERRINORTE E.I.C.E. ante la comunidad, entidades de control y demás grupos de interés mediante actuaciones transparentes, éticas y sujetas a la legalidad.
 7. **Articulación con el PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP 2026):** La formulación de acciones en el Mapa de Riesgos de Corrupción puede servir para enriquecer el PAAC

Responsabilidades de los líderes de proceso

- Apoyar en la actualización periódica de las matrices, los mapas de riesgo y los controles de los procesos.
- Conocer y monitorear los riesgos relacionados con sus procesos.
- Verificar la ejecución de los planes de mitigación (control) y la identificación de oportunidades de mejoramiento de los controles.
- Exigir la aplicación de la metodología de administración de riesgos cuando se modifiquen los procesos o se cambien los controles vigentes.

1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. cuenta con el mapa de riesgos de corrupción, en éste se identifican todos los eventos de riesgo con las medidas respectivas de mitigación, relacionados con actividades corruptas que pueden afectar los recursos, intereses y la estabilidad de la Entidad.

Estrategias planteadas en la Gestión de Riesgos

Para el 2026 se propone afianzar la estrategia anticorrupción a través de las siguientes actividades:

Tipo de Riesgo	Proceso	Riesgo Identificado	Nivel de Riesgo	Controles y Mitigación	Responsable (Cargo Exacto Manual 2025)	Seguimiento
Estratégico / Reputacional	Direccionamiento Estratégico	Planeación inadecuada con fines de favorecimiento.	ALTO	Socialización del Código de Integridad.	Gerente General y Subgerente de Planeación y Proyectos	Trimestral
Corrupción / Legal	Gestión Contractual	Direccionamiento de contratos o interés indebido.	ALTO	Listas de chequeo y publicación en SECOP II.	Gerente General y Subgerente de Planeación y Proyectos	Trimestral
Financiero	Gestión Financiera	Apropiación o uso indebido de recursos (Peculado).	ALTO	Auditorías y conciliaciones bancarias.	Subgerente Administrativa y Financiera	Trimestral
Tecnológico	Gestión TIC / Información	Manipulación de sistemas o fuga de información.	MEDIO	Políticas de seguridad de la información.	Subgerente Administrativa y Financiera	Trimestral
Operacional	Atención al Ciudadano	Solicitud de dádivas para agilizar trámites (PQRSD).	MEDIO	Digitalización y encuestas de satisfacción.	Subgerente Administrativa y Financiera	Trimestral
Transversal	Seguimiento y Control	Falla en la detección de riesgos materializados.	MEDIO	Auditorías internas y mapas de calor.	Jefe de Oficina de Control Interno	Trimestral

La matriz de riesgos de corrupción se podrá visualizar en el siguiente apartado:

<https://giracom.com.co/giracom/index.php/category/transparencia/>

Carpeta: transparencia.

LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. GIRARDOTA se compromete a informar a los ciudadanos sobre las actuaciones desplegadas como resultado de sus denuncias en un plazo de quince días hábiles. Además, se llevarán a cabo informes trimestrales de seguimiento y se divulgará la línea ética a todos los servidores de la entidad, incluyendo su inclusión en procesos de inducción y capacitaciones de sensibilización.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Las actividades por adelantar para dar cumplimiento a este componente, teniendo en cuenta el objeto social principal de TERRINORTE son:

2.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Desde la metodología propuesta por el DAFP, se solicita una identificación de trámites dentro de los procesos misionales de la Entidad que impliquen necesariamente una actuación del ciudadano para el reconocimiento de un derecho o cumplimiento de una obligación y estén fundamentados en una norma. Para el efecto, los procesos misionales de LA EMPRESA TERRINORTE se menciona el siguiente:

- Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

La entidad reconoce la importancia de identificar y gestionar correctamente los Otros Procedimientos Administrativos (OPA's) asociados a su funcionamiento. En este sentido, se compromete a destinar todos los esfuerzos necesarios para la identificación precisa, registro y gestión de los OPA's, garantizando una administración transparente, ágil y efectiva. Esta labor no solo facilita el cumplimiento de los principios de transparencia y eficiencia administrativa, sino

que también fortalece el control interno y externo sobre los procedimientos que integran la operación

institucional.

El compromiso de LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. GIRARDOTA con la transparencia y la mejora continua se refleja en la creación de un marco de detección y seguimiento de los OPA's, el cual servirá de soporte para los entes de control y permitirá que todas las actividades relacionadas con los procedimientos internos sean claramente definidas y accesibles para su auditoría y revisión. Así, buscamos no solo cumplir con las disposiciones legales y éticas, sino también reforzar la confianza ciudadana y asegurar que nuestro quehacer institucional esté siempre alineado con los principios de la buena administración pública.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	Subgerencia de planeación y proyectos y Subgerencia financiera y administrativa.			
	Identificar los otros procesos	Gerencia, Subgerencias de planeación y proyectos y Subgerencia financiera administrativa			

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. es una entidad pública que informa el avance de su labor y rinde cuentas a diferentes públicos:

- Órganos de control fiscal de manera periódica, siempre que lo requieran.

(+57) 604 4603870
Calle 11 6-13 Girardota
Antioquia Código Postal: 051030

- Órganos de control político y disciplinario, siempre que lo requieran.

- A la ciudadanía en general se realiza una rendición de cuentas directamente, y a través de los medios de comunicación dispuestos para tales fines.

3.1. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS DIFERENTES ÓRGANOS DE CONTROL.

Desde las diferentes dependencias de TERRINORTE E.I.C.E. Girardota con el acompañamiento del responsable de Control Interno y como mecanismo para rendir información y cumplimiento con los diferentes órganos de control y la gerencia de la entidad como tal. Se tiene previsto rendir los siguientes informes para la vigencia 2026.

- Medición Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control interno (Anterior Informe Pormenorizado de Control Interno).
- Informe sobre posibles actos de corrupción.
- Informe sobre la atención prestada por la entidad, por parte de las Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Informe sobre la atención prestada por la entidad, por parte de las Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Informe Control Interno Contable.
- Informe de evaluación a la Gestión Institucional (Evaluación por dependencias)
- Informe Derechos de Autor Software.
- Informe LITIGOB- EKOGUI.
- Rendición de la Cuenta Anual.
- Informe de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico.
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Seguimiento al fortalecimiento de la meritocracia en el Estado Colombiano.

- Seguimiento asuntos sobre proceso contable (saneamiento contable).
- Reporte al Sistema de Alertas de Control Interno (SACI) de la Contraloría General de la República.

3.2. ÓRGANOS DE CONTROL POLÍTICO DISCIPLINARIO, SIEMPRE QUE LO REQUIERAN

LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. da las siguientes disposiciones respecto a las peticiones radicadas ante la entidad. El derecho de petición se encuentra regulado en la Constitución Política de Colombia en el artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.” En ese sentido, el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 otorga los términos para dar respuesta los derechos de petición.

Así mismo, la normativa vigente, hace alusión a términos especiales para dar respuesta:

Tipo de petición	Término de respuesta
Peticiones de información o documentos entre autoridades públicas	10 días hábiles (Artículo 30 Ley 1437 de 2011)
Peticiones hechas por periodistas para en el ejercicio de su profesión	Trámite preferencial dentro de un término razonable y proporcional de acuerdo a la complejidad del asunto (Artículo 20 Ley 1437 de 2011)
Peticiones de organismos judiciales	Término dispuesto por la autoridad jurisdiccional
Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable	Trámite prioritario dentro de un término razonable y proporcional de acuerdo a la complejidad del asunto (Artículo 20 Ley 1437 de 2011)
Consultas de información personal sobre los datos que reposen en las bases de datos de la entidad	10 días hábiles, prorrogables por otros 5 días hábiles (Artículo 14 Ley 1581 de 2012)

Reclamos sobre los datos que reposen en las bases de datos de la entidad	15 días hábiles, prorrogables por otros 8 días hábiles (Artículo 15 Ley 1581 de 2012)
Peticiones de información y documentación oficial hechas por las organizaciones políticas declaradas en oposición	5 días hábiles (Artículo 16 Ley 1909 de 2018)

Respecto a la solicitud de ampliación de términos para responder, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, es importante indicar que es de carácter excepcional, cuando no sea posible resolver la petición dentro de plazo de ley inicial, lo cual debe ser comunicado al peticionario antes del vencimiento inicial, donde se deben explicar los motivos por los que no es posible dar respuesta dentro del término, indicando en que tiempo se dará respuesta. El plazo adicional no puede superar el doble de la inicial.

Por otro lado, el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 hace referencia al traslado por competencia; éste procede cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es competente, lo cual debe ser informada al interesado y remitir ante la entidad respectiva dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Los términos para responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción por la autoridad competente. En caso de no existir autoridad competente, se debe informar al peticionario.

En los casos en que el peticionario presenta una petición incompleta, conforme al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, debe requerirse al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que complete la petición, para lo cual el peticionario tendrá un mes para completar la misma, quien podrá requerir un (1) mes adicional para tal efecto. Los términos para dar respuesta se contarán a partir del siguiente en que se complete la petición. Si no se completa, se entenderá que el peticionario renunció tácitamente a la misma. Para ello, deberá proferirse acto administrativo en el que conste el desistimiento tácito de la petición, el cual debe ser

notificado personalmente y es susceptible de recurso de reposición. Cabe aclarar, que el peticionario podrá radicar la solicitud nuevamente en cualquier momento.

El artículo 19 Ley 1437 de 2011 indica que son aquellas en que no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, por lo que debe devolverse al interesado para que la corrija o aclare, para ello

el peticionario tendrá diez (10) días hábiles para realizar las respectivas aclaraciones, en caso de no hacer la corrección se archivará la petición.

En el caso de peticiones reiterativas, la autoridad podrá remitir respuestas anteriores, excepto cuando se trata de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

Igualmente, es importante recordar que las peticiones pueden ser rechazadas cuando son irrespetuosas, de acuerdo al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 y cuando se solicita información que tenga el carácter de reserva conforme el artículo 25 de la disposición normativa mencionada. En este último caso, es necesario motivar la decisión, indicando los preceptos legales que imposibilitan la entrega de la información solicitada, lo cual debe ser informado al peticionario, frente a esta decisión no procede recurso, salvo el de insistencia que se manifiesta cuando el peticionario interesado insiste en la petición realizada ante la autoridad que alega la reserva, lo cual será resuelto por el Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar que se encuentren los documentos.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En aras de cumplir con las obligaciones que como entidad pública cobijan a LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. en cuanto a mecanismos de información y divulgación de su gestión a la comunidad, La Gerencia y las Subgerencias Administrativa, financiera y de Planeación y proyectos, implementa diversas estrategias para la realización y divulgación de la rendición de cuentas institucional, tal como se muestra en el plan propuesto para 2026.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicación de las acciones de LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. en la página web	La Gerencia y las Subgerencias Administrativa, financiera y de Planeación y proyectos			

	Piezas comunicacionales	La Gerencia y las Subgerencias Administrativa, financiera y de Planeación y proyectos			
--	-------------------------	---	--	--	--

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El desarrollo del presente componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Para el cumplimiento del MIPG se incluyen los 4 subcomponentes

- Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio, orientado al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de la ciudadanía.
- Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente, que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.
- Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial.
- Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, como insumo para la mejora continua y la toma decisiones institucionales.

4.1. Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio, orientado al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de la ciudadanía.

Implementación y optimización de procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad

Actualmente cuenta con el procedimiento ATENCION DE PQRSFD dentro de su Sistema Integrado de Gestión, el cual tiene como objetivo establecer los parámetros para recibir, tramitar y atender las peticiones, sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios internos y externos de LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E., dentro del término estipulado por la normatividad vigente.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Dentro del desarrollo institucional para el servicio al ciudadano y desde la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones de LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E., se aplica la encuesta de percepción en este punto se mide la satisfacción de uno de los públicos de interés que es la ciudadanía directamente impactada con los procedimientos de participación ciudadana.

Posicionar el portafolio de servicios de la entidad

En el año 2026 LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E., en escenarios locales, nacionales e internacionales donde esté presente y donde las circunstancias y el tipo de público lo permitan, distribuirá el portafolio de servicios. Dicho documento también se difunde por medio del sitio web institucional <https://giracom.com.co/giracom/> y demás mecanismos de comunicación con los grupos de interés.

2. Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente, que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía.

Consideraciones Generales

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias deberán cumplir con los términos legales. Adicional a estos términos, se tienen en cuenta los términos asignados por los entes de control en las respectivas solicitudes.

Seguimiento

El documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” establece que es necesario realizar las siguientes actividades:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Una vez recibidos los derechos de petición, se realiza un filtro de la información solicitada donde se identifica y analiza el propósito, con el fin de no generar confusiones y darles el tratamiento indicado en término de tiempos de respuesta conforme a su origen. Elaborar trimestralmente informes sobre las peticiones, quejas y reclamos sugerencias, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos. La información sobre las PQRSFD se presenta mensualmente a la alta gerencia y a la Junta Directiva de la entidad y semestralmente se hace seguimiento a los indicadores de gestión de las PQRSFD.

3. Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial.

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

Está disponible en el sitio web, en el micrositio de generación de las PQRSFD
<https://giracom.com.co/giracom/index.php/category/transparencia/>

Los usuarios tienen derecho, además de los consagrados en la Constitución Política, leyes especiales y el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor a:

Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen por LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E., siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Ley.

Tener acceso al expediente de acuerdo al proceso que se adelante y a que se le brinde una copia.

- Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.
- Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes, cuando se hayan lesionado sus derechos.
- Los contratistas y demás públicos, recibirán información clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y el estado en que se encuentra el proceso”.

Horarios y puntos de atención.

Horario	Lunes a viernes			
	Jornada de la mañana		Jornada de la tarde	
	Ingreso	Salida	Ingreso	Salida
Horario habitual	7:30 AM	12:30 PM	1:30 PM	5:00 PM

Calle 11 6-13, Girardota - Antioquia - Colombia.

¿Qué hacer en caso de una queja o un reclamo?

La entidad cuenta con diversos canales que pueden ser utilizados por la ciudadanía para la interposición de una PQRSFD, tales como:

(+57) 604 4603870
 Calle 11 6-13 Girardota
 Antioquia Código Postal: 051030

- Correo electrónico: contactenos@terrinnorte.com
- Correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.
- Recepción de PQRSFD de manera verbal.

4. Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, como insumo para la mejora continua y la toma decisiones institucionales.

La Oficina de Control Interno, o quien ejerza sus funciones, deberá efectuar de manera obligatoria el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en tres (3) ocasiones durante el año, en concordancia con los periodos de corte cuatrimestrales establecidos (abril, agosto y diciembre).

Así mismo, la entidad, en el marco de su ciclo de auditorías internas, llevará a cabo auditorías a los procesos asociados a la atención al ciudadano, conforme al cronograma definido dentro del proceso de Evaluación y Control. El proceso de Evaluación y Control tiene proyectado en sus ejercicios de auditoría del año 2026 una evaluación semestral y aleatoria a las respuestas dadas por de LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. GIRARDOTA a las PQRSFD formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar la satisfacción de estos.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO	Implementación y optimización de procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	Subgerencia de Planeación y Proyectos.			

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO	Talento humano idóneo y suficiente, que garantice competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Subgerencia financiera y administrativa			
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía, asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial.	Gerencia Subgerencia financiera y administrativa Subgerencia de planeación y proyectos			
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, como insumo para la mejora continua y la toma decisiones institucionales.	Oficina de Control interno			

2. QUINTO COMPONENTE: LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL (1712 DE 2014)

Actualmente LA EMPRESA TERRINORTE E.I.C.E. se concentra en el mejoramiento continuo de la información presentada en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
3. QUINTO COMPONENTE: LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL (1712 DE 2014)	Mejoramiento continuo de la información a presentar en la página web de la entidad	Gerencia, Subgerencia de planeación y proyectos.			