

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 se diseñó la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, la cual fue implementada por todas las entidades de orden nacional, departamental y municipal. Así las cosas, anualmente las entidades deben elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC -, el cual debe ser publicado a más tardar el 31 de enero de cada año.

En esta oportunidad, el referido plan del amb S.A. ESP está compuesto por los seis componentes descritos en la norma, a saber:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Adicionalmente en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación¹.

La Oficina de Control de Gestión en el marco del Plan Anual de Auditoría, específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, hace seguimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, conforme al monitoreo que realiza la primera línea de defensa y el seguimiento que realiza la segunda línea de defensa.

Corresponde a la Oficina de Control de Gestión verificar y evaluar la elaboración, comunicación, participación, seguimiento y autocontrol del plan de la empresa. Es por ello que a continuación se presenta el avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos en el referido PAAC.

¹ DAFP. Manual Operativo MIPG V.4. marzo 2021. Pág. 49



OBJETIVO GENERAL	Supervisar el avance y evaluar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC - primer cuatrimestre de la vigencia 2024.
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC - primer cuatrimestre de la vigencia 2024.
ALCANCE	Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2024.
CRITERIOS DE AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1474 de 2011" Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículos 73 y 76. • Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". • Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Rendición de Cuentas. • Decreto 1081 de 2015, único de la Presidencia de la República, Artículos 2.1.4.1 y siguientes, señalan como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" • Decreto 1083 de 2015, único del Sector de la Función Pública, Artículos 2.2.22.1 y siguientes, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo de Planeación. • Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". • Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido



	<p>en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", publicado en el Diario Oficial No. 51.145 de 22 de noviembre 2019. • Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", publicada en el Diario Oficial No. 51.921 de 18 de enero de 2022.
AUDITOR	Andrés Ruiz Espinel

1. RESULTADOS SEGUIMIENTO PAAC CORTE primer cuatrimestre de la vigencia 2024.

En el presente informe plasma el seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas con corte a 30 de abril de 2024, de acuerdo con los ítems e información reportada por las áreas responsables y disponible a la fecha de elaboración.

La verificación se centró en la información reportada por las dependencias responsables, la verificación efectuada en el portal web institucional y la intranet, por parte de la Oficina de Control de Gestión.

A continuación, los resultados por cada uno de los seis (6) componentes que conforman el PAAC:

1.1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

*"Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos."*²

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar 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 año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea

² ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Versión 2.
Página 12.



necesario. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

Se recibió evidencia del mapa de riesgo de corrupción revisión 2 del 30-01-2024; donde se indica el cumplimiento al subcomponente 2 construcción del mapa de Riesgos de Corrupción, actividad 2.1. actualización del mapa de riesgos de corrupción del amb S.A. ESP.

Evidencia

Mapa de Riesgos Actualizado Rev.2 2024-01-30

PORTADA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002	CIUDADANO	
Rev.: 2		
GERENCIA GENERAL		

Anexo 2: F GG 501-006 Mapa de Riesgos de Corrupción

Pág. 1 de 10	FORMATO MAPA DE RIESGOS	
F GG 501 - 006		
Rev. 6		
GERENCIA GENERAL - GESTIÓN DE RIESGOS		

UNIDADES GESTIONABLES

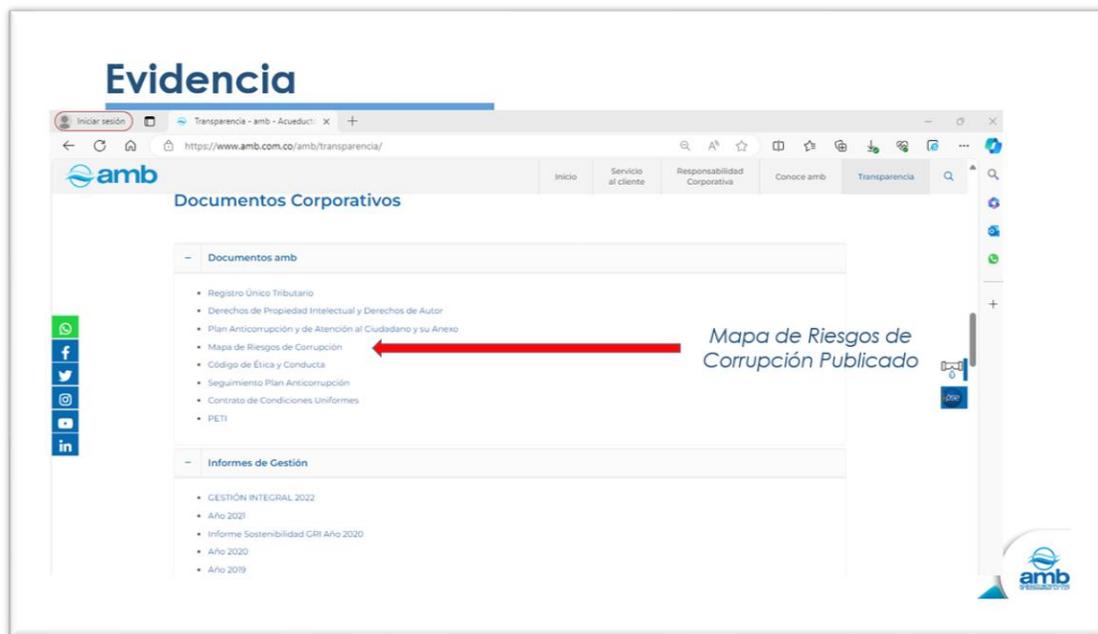
RESGO DE CORRUPCION - Mapa de Procesos amb

	05 - CATASTRÓFICO								
IMPACTO INHERENTE	04 - MAYOR								
	03 - MODERADO								
	02 - MENOR								
	01 - MÍNIMO								
	01 - BAJO	02 - IMPROBABLE	03 - POSIBLE	04 - PROBABLE	05 - CASI SEGURO	PROBABILIDAD INHERENTE			

RESUMEN	
NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	CANTIDAD
ALTO	1
BAJO	35
MODERADO	24
TOTAL	60

	05 - CATASTRÓFICO								
IMPACTO RESIDUAL	04 - MAYOR								
	03 - MODERADO								
	02 - MENOR								
	01 - MÍNIMO								
	01 - BAJO	02 - IMPROBABLE	03 - POSIBLE	04 - PROBABLE	05 - CASI SEGURO	PROBABILIDAD RESIDUAL			

Se constató la existencia de la matriz de riesgos anticorrupción y su cumplimiento respecto al Subcomponente 3 Consulta y Divulgación asociado con la actividad 2.1. Que consiste en publicar en la página web del amb S.A. ESP el mapa de riesgos de corrupción.



El área del Sistema de Gestión Integrado, con su subárea de Cumplimiento, se encarga de centralizar y recopilar la información de las actividades realizadas por los diferentes procesos/áreas de la empresa en relación con el PAAC, respecto al componente en evaluación, COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, reportó los siguientes progresos alcanzados en esta vigencia, los cuales fueron informados a través de la tabla que se muestra a continuación:

Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción del amb S.A. ESP.	Mapa de Riesgos actualizado	Todos los Procesos	29/01/2024
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la pagina web del amb S.A. ESP el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción publicado.	Profesional Asistente de Cumplimiento	31/01/2024

En igual sentido, es necesario que, en el planteamiento de las actividades a desarrollar en las próximas vigencias, se incluya para cada actividad (explícitamente) el porcentaje (%) de avance respecto a la meta establecida, con el fin de poder determinar con exactitud el cumplimiento, o no, de las actividades programadas vs. actividades ejecutadas. **Con la evidencia remitida se entiende que se cumplió al 100% respecto de lo programado.**



1.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

“Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.”³

“Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.”⁴

En relación al componente de **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**, durante el primer cuatrimestre del año no se programó el cierre de ninguna actividad, como se detalla a continuación:

Componente 2:

NA L GG 501-002 Rev. 2		ANEXO = PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							
GERENCIA GENERAL									
PERIODO DE GESTIÓN				2023 - 2024					
Componente 2:				PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)					
N.	Proceso	Tipo de Racionalización (Normativa, Administrativa o tecnológica)	Acción Específica de Racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a implementar	Beneficio al usuario y/o entidad	FECHA REALIZACIÓN		Responsable
							Fecha inicio	Fecha final	
1	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	El usuario solicita el duplicado del recibo sin validación de identidad.	Se valida el documento de identidad registrado en la Base de Datos, cuando el usuario solicita el duplicado de la factura del servicio.	Al validar la identidad de la persona que solicita el duplicado se brinda mayor seguridad en la información. Se promueve la actualización de datos de los usuarios del servicio.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
2	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite	EL usuario solo puede realizar los pagos en Línea a través del portal PSE.	Aumento de portales bancarios para realizar pagos en línea.	El usuario puede realizar el pago del servicio a través de portal bancario PSE o Davivienda Deviplata y cooperases, brindando así más practicidad en la ejecución del pago en tiempo real.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
3	Tecnologías de la Información	Administrativa	Trámite totalmente en línea	El usuario debe solicitar cita previa para ser atendido en las instalaciones del amb S.A. ESP.	Implementa el web TOTEM ubicado de manera física a través de una pantalla táctil en las instalaciones del amb S.A. ESP.	El usuario puede realizar solicitudes en las instalaciones físicas del amb a través de la aplicación web Totem.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
6	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	Los trabajadores no pueden registrar el permiso especial de Jornada Flexiviernes. No se encuentran cargados los CODIGOS PEG ni las actualizaciones del presupuesto en el SI++.	Actualización del SI++	El trabajador puede realizar los registros de permisos de jornada especial. El área de presupuesto puede subir el presupuesto para 2024 en el SI++ por archivo pdf Tiempo de ejecución: 1 día	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	Únicamente se valida el predio con el número del suscriptor.	Se desarrolla mejora para Efectuar la búsqueda del predio por dirección, cruce de calles, barrio y/o municipio.	Facilitar al usuario la información del código de suscriptor al los trámites correspondientes.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite	Las consultas pueden tardar entre 10 y 20 segundos según la carga de la red	Se realiza reingeniería a las API para mejorar los tiempos de Consulta del servicio para hacer integración.	Menores tiempos de espera en la respuesta del sistema para obtener duplicados, consultas de información de Contact Center	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	El amb S.A. ESP publica en la página web en un solo bloque las ofertas de empleo, las noticias y las convocatorias de contratación. Dificultando la consulta específica.	Redistribución en la página web de la información: Noticias Convocatorias de Contratación y Ofertas Laborales.	Facilitar la visualización de la información en la página web al ciudadano.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
7	Tecnologías de la Información PQR	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	El usuario del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga realiza el registro de PQR en línea.	Optimización en los tiempos de respuesta a través de una mejora tecnológica.	Mejora en los tiempos de respuesta para el usuario. Se garantiza la seguridad de la información.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI

3 Ibid.

4 Ibid.

1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

“Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.”⁵

En relación al componente de **RENDICIÓN DE CUENTAS**, durante el primer cuatrimestre del año no se programó el cierre de ninguna actividad, como se detalla a continuación:

Componente 3:

NA L GG 501-002 Rev. 2		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
GERENCIA GENERAL					
PERIODO DE GESTIÓN			2023 -2024		
Componente 3:			RENDICION DE CUENTAS		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Diseñar y divulgar piezas comunicativas digitales y/o físicas que faciliten la rendición de cuentas y permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales	Piezas comunicativas digitales	Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
	1.2	Publicar Informes sobre la gestión realizada en la página web institucional	Informes publicados en la pagina web	Lider de Área TI	31/12/2024
Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía	2.1	Propiciar más espacios de diálogo con los presidentes y ediles de las juntas de acción comunal	Ampliar la red de comunicaciones y grupos de whatsapp	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	2.2	Continuar con la socialización de las tarifas del servicio a los vocales y comunidad en general de los barrios del área metropolitana.	Entregar información oportuna a los vocales del area metropolitana	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	2.3	Realizar un diplomado de servicios publicos para lideres comunales, ediles y vocales de control.	Formar a la comunidad en temas legales, comerciales y de servicios publicos.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	2.4	Continuar con la promoción del programa Gerente al Barrio, que consiste en realizar diálogos con los presidentes de las juntas de acción comunal y los ediles.	Efectuar un acercamiento para aclarar dudas, inquietudes y ofrecer una atención diferencial y personalizada	Gerente de Operaciones Gerente Comercial Gerente General Lider Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2024
	2.5	Continuar con desarrollo del programa amb mas cerca con la comunidad.	Llegar a los barrios para ofertar servicios, recuperar morosos, realizan actividades de esparcimiento con los niños y miembros de la comunidad tales como, juegos ambientales, bingos y actividades lúdicas.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2024
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	LIDERES CON LAS PILAS PUESTAS Invitar y brindar acompañamiento a los lideres comunitarios y usuarios para que visiten las plantas de tratamiento del amb S.A. ESP .	Dar a conocer el compromiso de la empresa con la comunidad y su interés por presentarles su gestión y aporte social.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	3.2	Continuar con actividad "Vamos a Conversar" al interior del amb S.A. ESP	Presentar a los trabajadores la gestión realizada por cada una de las areas y procesos de la empresa. En este espacio se dará capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.	Todos los procesos	31/12/2024
Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	4.2	Elaboración y publicación del informe de Rendición de cuentas.	Informe de rendicion de cuentas publicado.	Todos los procesos	31/12/2024

⁵ Ibid.

1.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

“Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”⁶

En relación al componente de **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, durante el primer cuatrimestre del año no se programó el cierre de ninguna actividad, como se detalla a continuación:

Componente 4:

NA		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
L GG 501-002		GERENCIA GENERAL			
Rev. 2					
PERIODO DE GESTIÓN		2023 -2024			
Componente 4:		MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO			
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite	
Subcomponente 1, Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Realizar informe mensual de las PQR	Indicadores mensuales	Líder PQR	31/12/2024
	2.1	Promover actividades de participación del Acueducto en procesos de Gestión de compras y contratación y gestión humana.	Mantener informado al ciudadano sobre los procesos de compras, contratación y enganche de personal.	Líder Contratación y Compras Líder Gestión Humana	31/12/2024
Subcomponente 2, Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Informar constantemente sobre situaciones que puedan afectar el suministro de agua.	Mantener informado al ciudadano sobre las situaciones que puedan afectar el suministro de agua.	Líder de Proceso REDES	31/12/2024
	2.3	Promover el uso de las herramientas de radicación de PQRS vía pagina web.	Link de radicación de PQRS en perfecto funcionamiento.	Líder de Proceso TI Líder PQR	31/12/2024
Subcomponente 3, Talento Humano	3.1	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Personal de atención al ciudadano orientado al servicio.	Gestión Humana	31/12/2024
Subcomponente 4, Normativo y procedimental	4.1	Socializar a nivel interno los indicadores y los informes de evaluación de PQRS para documentar buenas prácticas.	Socialización con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano.	Lider PQR	31/12/2024
	4.2	Generar un espacio de participación con personal interno que presta servicios de atención al ciudadano para el intercambio de buenas prácticas y experiencias exitosas.	Socialización con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano.	Lider PQR	31/12/2024
Subcomponente 5, Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir el nivel de satisfacción del servicio presencial en cada una de las sedes.	Indicador nivel de satisfacción	Lider PQR	31/12/2024

6 Ibid.

1.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

“Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.”

En relación al componente de **MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**, durante el primer cuatrimestre del año no se programó el cierre de ninguna actividad, como se detalla a continuación:

Componente 5:

NA		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
L GG 501-002				
Rev, 2				
GERENCIA GENERAL				
PERIODO DE GESTIÓN		2023 -2024		
Componente 5:		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1 Actualizar la información en la pagina WEB institucional, en el link "Transparencia y acceso a la información pública" del amb S.A. ESP dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 del 2014.	Información Publicada en el link "Transparencia y acceso a la información pública" del año S.A. ESP actualizada.	Profesional Asistente de Cumplimiento Lider Contabilidad Lider PQR Lider Contratacion Lider Prensa y Comunicaciones Gerencia General SGI Lider de Área TI	31/12/2024
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1 Realizar control de las comunicaciones	Formato control entrega de documentos diligenciada	Lider Gestión Documental	31/12/2024
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1 Elaborar informe de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, art 76, para recibir, tramitar y resolver las quejas sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Informe mensual	Lider PQR	31/12/2024
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1. Fortalecer la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad visual, auditiva y física.	Facilitar la comunicación a personas con estado de discapacidad visual, auditiva y física a través de la utilización de lenguaje de signos, de lectura braille y de una infraestructura adecuada.	Servicios Generales	31/12/2024
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información publica.	5.1 Realizar seguimiento a la pagina web institucional dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	30/12/2024
	5.2 Realizar el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta, solicitudes negadas)	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	31/12/2024

1.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

"Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción."⁷

Para la vigencia 2024 no se plantearon actividades relacionadas con el componente **INICIATIVAS ADICIONALES**.

2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

De las 31 actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACC - para el año 2024, durante el primer cuatrimestre se tenía previsto finalizar 2 de estas actividades, lo que representa un 6% del total propuesto, estas actividades se completaron en su totalidad, **alcanzando un cumplimiento del 100%**.

3. RECOMENDACIONES A IMPLEMENTAR

Se observa que las 29 actividades restantes del plan (que representan el 94%) están programadas para concluir el 31 de diciembre de 2024. En este sentido, se sugiere a los responsables llevar a cabo un monitoreo periódico para detectar cualquier inconveniente que pueda surgir durante su implementación, poder tomar medidas oportunas y, de requerirse, realizar los ajustes necesarios al plan.

Cordialmente,

JUAN NICOLÁS MANRIQUE SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control de Gestión

ANDRÉS EDUARDO RUIZ ESPINEL
Auditor Prof. Asist. Control de Gestión

⁷ Ibid.