

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 Interno OCI en el marco del Plan Anual de Auditoría, específicamente en el "Rol de Evaluación y Seguimiento", hace revisión 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 para la vigencia 2024 (**al 31 de diciembre de 2024**) del referido PAAC.

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



<p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>Supervisar el avance y evaluar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – tercer cuatrimestre de 2024 (resultado acumulado vigencia 2024)</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p>	<p>Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC - tercer cuatrimestre de 2024 (resultado acumulado vigencia 2024)</p>
<p>ALCANCE</p>	<p>Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el tercer cuatrimestre de 2024 (resultado acumulado vigencia 2024)</p>
<p>CRITERIOS DE AUDITORÍA</p>	<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 del tercer cuatrimestre de 2024 (resultado acumulado vigencia 2024).

En el presente informe se plasma el seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas con corte a **31** de diciembre de 2024, de acuerdo con los ítems e información reportada por las áreas responsables y disponible a la fecha de elaboración.

La verificación se enfocó en la información proporcionada por las dependencias responsables, así como en la revisión realizada 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

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

año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán 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.

Mapa de riesgo

Evidencia

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

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

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

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

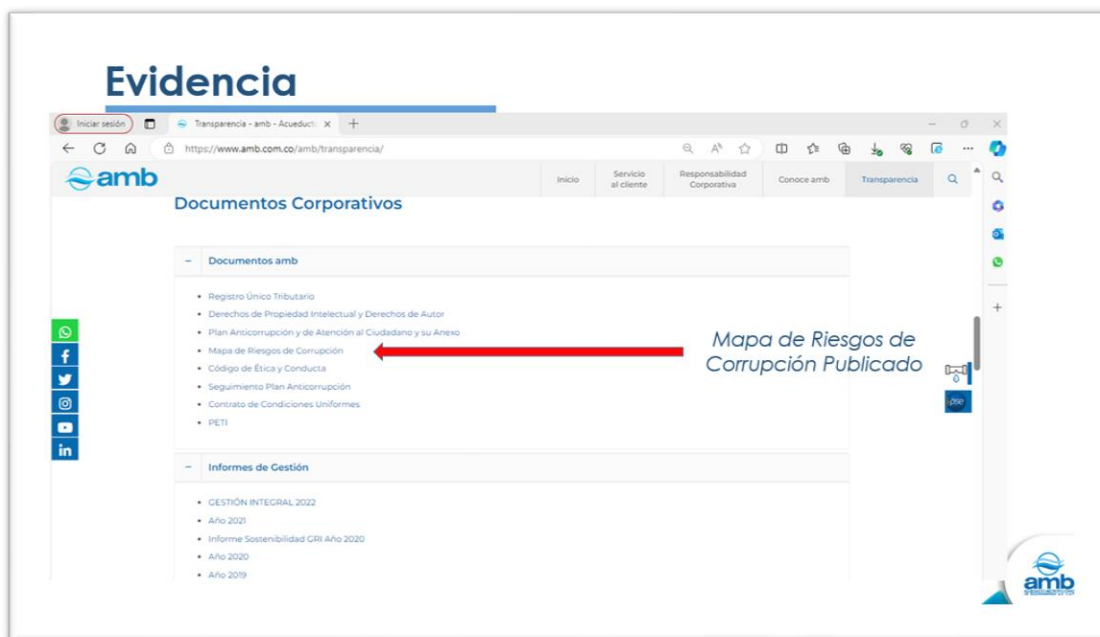
RESUMEN	
NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	CANTIDAD
ALTO	1
BAJO	35
MODERADO	24
TOTAL	60

UNIDADES GESTIONABLES
RISGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Procesos amb

05 - CATÁSTRICO					
04 - MAYOR					
03 - MODERADO					
02 - MENOR					
01 - MÍNIMO					
	01 - BAJO	02 - IMPROBABLE	03 - POSIBLE	04 - PROBABLE	05 - CASO SEGURO

05 - CATÁSTRICO					
04 - MAYOR					
03 - MODERADO					
02 - MENOR					
01 - MÍNIMO					
	01 - BAJO	02 - IMPROBABLE	03 - POSIBLE	04 - PROBABLE	05 - CASO SEGURO

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, 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.

L.G.G. 501-002 Rev. 3		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				2024		
AÑO DE SEGUIMIENTO		GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN				Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentario, Observación o.	
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Socializar la Política de Administración de Riesgos.	Interiorizar a los líderes de proceso la política de administración del riesgo de corrupción	Profesional Asistente de Riesgos y de Cumplimiento.	31/12/2024	Ejecutado ✓	Correo electrónico del 27/12/2024 (Pág. 4 Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
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	Ejecutado ✓	Mapa de Riesgos Actualizado Rev.2 2024 - 01 - 30 (Pág. 6 Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
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	Ejecutado ✓	Mapa de Riesgos de corrupción publicado en página web. (Pág. 8 Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1 Monitorear las actividades de del mapa de Riesgos de Corrupción, por el líder de proceso y su equipo	Evidencias para la mitigación de riesgos de corrupción	Responsables de los Procesos	31/12/2024	Ejecutado ✓	Seguimientos al cumplimiento realizados cuatrimestralmente. (Págs. 13, 14 y 15 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos.	Informe de seguimiento, hojas de trabajo	Oficina de Control de Gestión	31/12/2024	Ejecutado ✓	Seguimientos al cumplimiento realizados cuatrimestralmente. (Seguimientos publicados en página web de la empresa de forma cuatrimestral)	-	

De las 5 actividades planteadas en este componente para 2024 todas se lograron llevar a cabo, lo cual indica un cumplimiento del 100% del componente.

1.2. Componente 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 2024 se planteó llevar a cabo ocho (8) actividades:

3 Ibid.

4 Ibid.



AÑO DE SEGUIMIENTO		2024		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2024				
N.	Acción Específica de Racionalización	Descripción de la mejora a implementar	Beneficio al usuario y/o entidad	FECHA REALIZACIÓN	Responsable	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentario, Observación o Sugerencia.
				Fecha final				
1	Trámite totalmente en línea	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.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado ✓	Tramite totalmente en línea (Pág.17 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
2	Reducción de tiempo de duración del trámite	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 Daviplata y coopenesa. Brindando así más practicidad en la ejecución del pago en tiempo real.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado ✓	Tramite totalmente en línea (Págs.19 y 20 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
3	Trámite totalmente en línea	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.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado ✓	TOTEM ubicado de manera física (salón de pagos amb) (Pág.22 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Usuario puede realizar solicitudes totalmente en línea con la implementación del web TOTEM ubicado de manera física (salón de pagos amb) a través de una pantalla táctil.
4	Trámite totalmente en línea	Actualización del SII++	El trabajador puede realizar los registros de permisos de jornada especial. El area de presupuesto puede subir el presupuesto para 2024 en el SII++ por archivo plano Tiempo de ejecución: 1 día	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado ✓	Mejora en módulo del sistema SII++ (Pág.24 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Códigos PEG actualizados en SII++
5	Trámite totalmente en línea	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.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado Parcialmente →	En ejecución, por ahora se ha realizado en el SII++.	Se solicita que para el 2025 se finalice el desarrollo de esta estrategia.
6	Reducción de tiempo de duración del trámite	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.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado Parcialmente →	TI informó que se información, fue realizado el traslado de la base de datos (hosting) del servidor a un equipo local (Windows Server 2022 Standard.	Se solicita que para el 2025 se finalice el desarrollo de esta estrategia.
7	Trámite totalmente en línea	Redistribución en la pagina web de la información: Noticias Convocatorias de Contratación y Ofertas Laborales.	Facilitar la visualización de la información en la pagina web al ciudadano.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado ✓	Se realizó la redistribución de información en página web. (Ver página web y Pág.29 Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
8	Trámite totalmente 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.	Diciembre 2024	Proceso TI	Ejecutado ✓	Se identifican varias secciones en la página web que facilitan la visualización y consulta de trámites. (Págs. 31, 32 y 33 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Se indica en el informe consolidado que: "Se facilitó a los grupos de interés la visualización de la información en la pagina web con la redistribución las comunicaciones"

De las 8 actividades planteadas en este componente para 2024, 6 se ejecutaron completamente dentro de la vigencia y 2 se ejecutaron parcialmente, lo cual indica un cumplimiento del 75% del componente.

Para las dos actividades que no se lograron terminar en 2024, se recomienda priorizar su cierre en la vigencia 2025.

1.3. Componente 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 2024 se plantearon 10 actividades que se detallan a continuación:

ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024		
2024							
Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS							
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentario, Observación o Sugerencia.
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	Ejecutado ✓	Diferentes piezas comunicativas digitales. (Pág 35 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Diferentes canales; Red social X, Tiktok, página web etc.
	1.2 Publicar Informes sobre la gestión realizada en la página web institucional	Informes publicados en la página web	Lider de Área TI	31/12/2024	Ejecutado ✓	Diferentes informes publicados en página web. (Pág 36 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Ver en página web
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	Ejecutado ✓	Correo electrónico con listados de asistencia y material para exposición de diferentes actividades realizadas con distintos grupos de interés. (Págs.38, 39, 40,41,42 y 43 del informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
	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	Ejecutado ✓	Correo electrónico con listados de asistencia y material para exposición de diferentes actividades realizadas con distintos grupos de interés. (Págs.38, 39, 40,41,42 y 43 del informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
	2.3 Realizar un diplomado de servicios publicos para líderes 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	Ejecutado Parcialmente →	Se realizaron capacitaciones y actividades con las comunidades pero no al nivel de diplomado. (Págs.38, 39, 40,41,42 y 43 del informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Para 2025 se debe ejecutar en su totalidad de la actividad y/o reevaluar el alcance de la formación que se va a brindar
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 líderes 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	Ejecutado ✓	Fotografía de actividad "Líderes con las pilas puestas" (Pág 44 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
	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	Ejecutado ✓	Citaciones a la actividad "Vamos a Conversar" de diferentes meses. (Pág.45 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Elaboración y publicación del informe de Rendición de cuentas.	Informe de rendición de cuentas publicado.	Todos los procesos	31/12/2024	Ejecutado ✓	Publicación en página web de los informes de gestión. (Página web y Pág 47 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-

⁵ Ibid.

De las 10 actividades planteadas en este componente para 2024, 9 se ejecutaron completamente dentro de la vigencia y 1 se ejecutó parcialmente, lo cual indica un cumplimiento del 90% del componente.

Para la actividad que no se logró terminar en 2024, se recomienda priorizar su cierre en la vigencia 2025.

1.4. Componente 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 2024 se plantearon las siguientes 8 (ocho) actividades:

⁶ Ibid.



L GG 501-002 Rev. 3		ANEJO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			amb			
AÑO DE SEGUIMIENTO		2024			Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024			
Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024			
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentario, Observación o	
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Realizar informe mensual de las PQR	Indicadores mensuales	Líder PQR	31/12/2024	Ejecutado ✓	Tablero de indicadores en Share Point empresarial y publicación en página web de los informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información 2023 (Página web y Pág.49 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
	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	Ejecutado ✓	Diferentes convocatorias de contratación publicadas en página web. (Página web y Pág.53 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
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	Ejecutado ✓	Información publicada en página web de novedades dando a conocer o informando de daños o arreglos que se vana a realizar en la red. (Página web y Pág.55, 56 y 57 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
	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	Ejecutado ✓	Link funcionando al momento de realizar la prueba (https://pqr.amb.com.co/pqr/login/) (Página web y Pág.58 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
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	Ejecutado ✓	Evidencia de realización de procesos internos y externos de selección. (Página web y Pág.60 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
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	Ejecutado ✓	Listado de asistencia firmados de sesiones de socialización con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano. (Pág.62 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
	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	Ejecutado ✓	Listado de asistencia firmados de sesiones de socialización con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano. (Pág.62 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-
Subcomponente 5. Relacionamento 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	Ejecutado ✓	El indicador quedó en un nivel de cumplimiento del 81% para la última medición disponible. Verificación del indicador de nivel de satisfacción realizada el 09/01/2025	-

De las 8 actividades planteadas en este componente para 2024 todas se lograron llevar a cabo, lo cual indica un cumplimiento del 100% del componente.

1.5. Componente 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 2024 se plantearon las siguientes 6 (seis) actividades:

L. GG 501-002 Rev. 3		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024		
AÑO DE SEGUIMIENTO		2024				Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024		
Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de Diciembre de 2024			
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentario, Observación o Sugerencia.	
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1 Actualizar la información en la página 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 amb S.A. ESP actualizada.	Profesional Asistente de Cumplimiento Lider Contabilidad Lider Contratacion Lider Prensa y	31/12/2024	Ejecutado ✓	Verificación de diferentes documentos, informes e información publicados la sección de transparencia de la página web. (Página web y Pág 66 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Aclaración: "El link de transparencia de la página web del amb S.A. ESP, es actualizado por cada proceso según corresponda con apoyo de TI.	
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1 Realizar control de las comunicaciones	control de las comunicaciones	Lider Gestión Documental	31/12/2024	Ejecutado ✓	Pantallazos de Radicación de COMUNICACIONES via WEB y Comunicaciones sistema de información documental MERCURIO (Página web y Págs 68 y 69 del informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
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	Ejecutado ✓	Tablero de indicadores en Share Point empresarial y publicación en página web de los informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información 2023 e "Informe de Servicios Solicitados" (Página web y Págs 49 y 71 del informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
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	Ejecutado ✓	Fotografías con mensaje en lenguaje de señas y relieve braille para mensajes. (Pág 74 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	Se sugiere en 2025 revisar la vigencia y estado de las comunicaciones.	
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a información pública.	5.1 Realizar seguimiento a la página web institucional dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	30/12/2024	Ejecutado ✓	Verificación de diferentes documentos, informes e información publicados en la sección de transparencia de la página web. (Pág 76 - Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - SIG)	-	
	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	Ejecutado ✓	Informe de Auditoría al proceso de PQR (50 casos de revisión) realizada en 2024.	-	

De las 6 actividades planteadas en este componente para 2024 todas se lograron llevar a cabo, lo cual indica un cumplimiento del 100% del componente.

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 actividad relacionadas con el componente **INICIATIVAS ADICIONALES**.

2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

De las 37 actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACC - para el año 2024, durante la vigencia se ejecutaron 34 actividades, lo que representa un **cumplimiento del 92% del total de las actividades propuestas**.

⁷ Ibid.

Tres actividades presentaron una ejecución parcial que se solicita sean atendidas en el 2025.

Todas las evidencias que se relacionan en la columna de seguimiento, principalmente el “Informe consolidado de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” (informe consolidado por el área del Sistema Integrado de Gestión) hace parte integral del presente informe.

3. RECOMENDACIONES A IMPLEMENTAR

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 mejor exactitud el cumplimiento, o no, de las actividades programadas vs. actividades ejecutadas.

Cordialmente,

JUAN NICOLÁS MANRIQUE SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control de Gestión

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