

PORTADA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
Rev.: 3		
GERENCIA GENERAL		

L GG 501-002 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COPIA CONTROLADA	<input type="checkbox"/>	No. _____
COPIA NO CONTROLADA	<input type="checkbox"/>	
DESTINATARIO: _____		
FECHA ENTREGA: ____/____/____		

ELABORA: SGI	REvisa: SGI	APRUEBA: GG	CONTROLA: SGI
FECHA: 2014-07-21	FECHA: 2014-07-28	FECHA: <u>2025-01-29</u>	FECHA: <u>2025-01-29</u>

Pág. 2 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
-		
GERENCIA GENERAL		

Contenido

INTRODUCCION	3
1. DEFINICIONES	4
2. OBJETIVOS.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. MARCO NORMATIVO	6
5. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	7
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	7
5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	8
5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	8
5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	9
6. NOTA DE CAMBIO.....	9
7. ANEXOS	9

Pág. 3 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

INTRODUCCION

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de nacionalidad colombiana, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de una sociedad por acciones.

Se encuentra regulado por la Ley 142 de 1994, por las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reglamenten; por los estatutos internos y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a las sociedades anónimas. Su nombre está seguido por las letras ESP que significan Empresa de Servicios Públicos.

Su duración es de carácter indefinido, pero podrá disolverse y liquidarse en los casos y bajo los procedimientos establecidos por la Ley y en los estatutos internos.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), busca implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por medio de estrategias encaminadas a prevenir posibles actos de corrupción y a su vez propender por una eficiente atención al ciudadano.

Misión (Tema Dominante)

El amb S.A. ESP es una Compañía de servicios esenciales que profundizando el concepto de ciclo cerrado y bienestar vital desarrolla mercados para llevar bienestar vital a los habitantes de las regiones donde tiene operaciones.

Visión (Mega)

En 2030 el amb S.A. ESP será una gran Compañía de aguas que desde el concepto de bienestar vital se convertirá en un referente latinoamericano consolidando ingresos superiores a 1 billón de pesos y manteniendo un margen EBITDA de más del 35%.

Política de Gestión Integrada

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP amb como organización líder en la Gestión Integral del Agua y prestación de servicios públicos domiciliarios ofrece a sus grupos de interés productos y servicios de calidad que redundan en su bienestar, cumpliendo con la legislación y normatividad vigentes.

Bajo los principios del Gobierno Corporativo y las directrices estratégicas, el amb S.A. ESP consolida una gestión transparente comprometida con la mejora continua y orientada a fortalecer:

- Una cultura enfocada en la satisfacción de los clientes, usuarios y grupos de interés,
- La eficiencia de los procesos,
- La modernización tecnológica y de comunicaciones,
- El control de los riesgos, peligros e impactos ambientales,
- El posicionamiento empresarial y

Pág. 4 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
-		
GERENCIA GENERAL		

- El diálogo y el relacionamiento asertivo.

En el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, el logro de las estrategias empresariales se alcanza con talento humano experto, calificado y comprometido, que trabaja en su desarrollo integral, promoviendo una cultura preventiva que garantice a los trabajadores un entorno seguro y saludable.

Para asegurar su compromiso ambiental, el amb S. A. ESP trabaja en la preservación del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el control de los aspectos ambientales.

En el marco de su responsabilidad, la alta dirección del amb S.A. ESP desarrolla estrategias de mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en las zonas de influencia directa e indirecta de sus operaciones.

Valores corporativos

- Somos una Compañía integral de aguas que entiende la Sostenibilidad desde el concepto de ciclo cerrado
- Somos una Compañía eficiente y rentable que contribuye al bienestar de la sociedad creando valor en los mercados y retornando dividendos al Municipio
- Creemos en la prospectiva de largo plazo, tanto para la Planificación de la Estructura crítica para el bienestar como en la conservación de fuentes para el abastecimiento
- Somos expertos en Calidad de agua, tanto en potabilización como Tratamiento de los vertimientos
- Entendemos nuestros mercados desde la demanda (no desde los activos o productos) y tenemos un compromiso con desarrollarlos innovando en modelos de negocio.

Líneas Estratégicas

- **Línea 1:** Conservación de Fuentes y Potabilización
- **Línea 2:** Sistemas habilitados por agua
- **Línea 3:** Infraestructura Integral de Aguas Residuales
- **Línea 4:** Gobierno Corporativo, Transparencia y Liderazgo
- **Línea 5:** Sostenibilidad y Eficiencia

1. DEFINICIONES

MAPA DE RIESGOS: Identificado F GG 501-006, y corresponde a la herramienta que le permite al amb S.A. ESP 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 controles.

MATRIZ DE RIESGOS: Definido en el amb S.A. ESP como el documento L GG 501-002 Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.

Pág. 5 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

RIESGOS: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

CORRUPCIÓN: Es el proceso de quebrar deliberadamente el orden del sistema, tanto ética como funcionalmente, para beneficio personal.

IMPACTO: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

SEGUIMIENTO: Es la acción de observar y vigilar pormenorizada y profundamente qué se lleva a cabo sobre un tema en específico.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción.

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

COMPONENTE: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, las cuales son consideradas como 6 componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Rendición de Cuentas.
- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Iniciativas adicionales

2. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar, identificar e implementar el L GG 501-002 Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del amb a partir de la metodología de administración de riesgos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001, alineado con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011.

Objetivos Específicos

- Identificar a partir de la metodología de administración de riesgos del amb, el mapa de riesgos de corrupción y sus medidas de prevención y control.
- Orientar la gestión empresarial del amb hacia el cumplimiento de los valores corporativos de transparencia, eficiencia y honestidad.
- Fortalecer el contexto organizacional de forma tal que permita diseñar e implementar estrategias claras, objetivas y concretas en la lucha contra la corrupción, la transparencia y el acceso a la información.

Pág. 6 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

- Promover el mejoramiento de los niveles de atención y percepción en los grupos de interés del amb.
- Promover la participación activa de todos los trabajadores del amb en la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de valores y principios éticos.
- Promover en los grupos de interés los procesos de estrategia participativa.

3. ALCANCE

Las medidas, acciones y herramientas desarrolladas en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se entienden implementadas y aplicadas en todos los procesos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, con carácter permanente y sujetas a ajustes y modificaciones en tanto surjan circunstancias que así lo determinen conforme decisión de la Gerencia General del amb S.A. ESP.

4. MARCO NORMATIVO

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. Establece en su artículo 73. Indica que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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”.

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. Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

5. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para realizar el proceso de identificación de riesgos relacionados con la corrupción se integró la metodología de administración de riesgos documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001 el cual tiene como referente las norma ISO 31000 Gestión de Riesgos, metodología propuesta por el Departamento de la Función Pública (DAFP) frente al plan de anticorrupción y atención al ciudadano y los lineamientos que en la materia ha establecido la normativa vigente.

Pág. 7 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP cuenta con los siguientes componentes:

5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este componente establece las acciones para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción en el amb S.A. ESP.

Los subcomponentes que comprenden la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP corresponden a la Política de administración del riesgo; la construcción de mapa de riesgos de corrupción; la consulta y divulgación; el monitoreo y revisión y el seguimiento.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El componente de racionalización de trámites del PAAC del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y los servicios, es por ello que la empresa ha implementado acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras adoptadas por el amb S.A. ESP están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, así mismo a reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Los lineamientos para la formulación de la Estrategia anti-trámites en el amb S.A. ESP, corresponden a:

- Identificar los trámites
- Clasificar los trámites según la importancia
- Realizar mejoras en costos, tiempos, procesos, procedimientos e
- Incluir el uso de medios tecnológicos para su realización.

El resultado con la formulación de esta estrategia es disminuir costos, tiempos, contactos innecesarios, generar mayor accesibilidad, aumentar la seguridad, el uso de tecnologías de la información y la satisfacción del usuario.

5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual el amb S.A. ESP explica y da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, las entidades públicas y a los organismos de control, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información.

La rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación con el ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no es ni puede ser

Pág. 8 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo con los ciudadanos.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones: La información presentada en un lenguaje comprensible, que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles. El dialogo que se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas del amb S.A. ESP ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones, y el incentivo que se trata de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en trabajadores y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta el amb S.A. ESP, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, atendiendo así lo expuesto en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), que establece como prioridad y eje central a la ciudadanía.

Es así como el amb S.A. ESP, tiene dentro de su plan de acción evaluar y fortalecer los mecanismos que se requieran para garantizar un servicio con calidez, claridad y oportunidad, mejorando la imagen institucional y la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado.

5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015.

En tal sentido, el amb S.A. ESP incluye en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los trabajadores y la ciudadanía en general.

Para cumplir con este componente se definen cinco (5) estrategias generales para la implementación de las medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública siendo estos:

- Transparencia activa
- Transparencia pasiva
- Instrumentos de Gestión de la Información
- Criterio diferencial de accesibilidad
- Monitoreo del acceso a la información

Pág. 9 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
-		
GERENCIA GENERAL		

5.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente contempla iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se sugiere como medida adicional la incorporación dentro del ejercicio de planeación de la empresa, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

El amb S.A. ESP ha implementado diferentes mecanismos de accesibilidad a la información a través del portal web <https://www.amb.com.co> para facilitar el acercamiento de la entidad con el usuario.

6. NOTA DE CAMBIO

Revisión 2:

Cambios generales en el documento, referenciando el documento de ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V2 2015.

Revisión 3:

Cambios en la vigencia, inclusión del sexto componente (iniciativas adicionales) y actualización de anexos para 2025.

7. ANEXOS

Anexo 1: L GG 501-002 ANEXO – PAAC

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

PORTADA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
Rev.: 3		
GERENCIA GENERAL		

Anexo 1: L GG 501-002 ANEXO – PAAC

Componente 1:

NA		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
L GG 501-002					
Rev. 3					
GERENCIA GENERAL					
AÑO DE SEGUIMIENTO				2025	
Componente 1:		GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION			
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite
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.	31/12/2025
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	29/01/2025
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	31/01/2025
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	Revisión y seguimiento de riesgos de corrupción	Responsables de los Procesos	31/12/2025
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos.	Informe de seguimiento, formato asistencia reunión	Profesional Asistente de Riesgos y de Cumplimiento.	31/12/2025

Pág. 11 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

Componente 2:

NA L GG 501-002 Rev. 3		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							
GERENCIA GENERAL									
AÑO DE SEGUIMIENTO				2025					
Componente 2:				PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRAMITES)					
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 REALIZACION		Responsable
							Fecha inicio	Fecha final	
1	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite	El usuario realiza los pagos del servicio a través de Coopenessa, los cuales quedan reportados al amb al siguiente día.	Cuando el usuario tenga una suspensión del servicio, puede cancelar su factura en cualquier punto de Coopenessa, quedando reportado el pago en línea en el amb. Lo que hace que la reconexión se realice el mismo día.	Al quedar los pagos reportados en línea al amb, se puede reestablecer el servicio una vez sea efectuado.	Enero 2025	Abril 2025	Proceso TI
2	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.	Únicamente se válida el predio con el número del suscriptor.	Se continua con el desarrollo de la 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 2025	Enero 2025	Proceso TI
3	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 continua con la 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 2025	Enero 2025	Proceso TI
4	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Reducción de pasos para el ciudadano	Botón de pago sin identificar	Identificar el botón de pago con el logo de la pasarela de pagos ePayco.	Brindar confianza al usuario al identificar el botón de pago con el logo de la pasarela de pagos ePayco.	Enero 2025	Diciembre 2025	Proceso TI
5	Tecnologías de la Información	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Página web amb.	Actualización de la página web en estilos y seguridad.	La actualización de la página web en la plataforma WordPress, permitirá mejorar la seguridad en el portal web.	Enero 2025	Diciembre 2025	Proceso TI

Pág. 13 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

Componente 4:

NA L GG 501-002 Rev. 3	ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
GERENCIA GENERAL					
AÑO DE SEGUIMIENTO			2025		
Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO					
Subcomponentes	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Realizar informe mensual de las PQR	Indicadores mensuales y publicación de informe anual de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información en la página web.	Líder PQR	31/12/2025
	Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	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
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	31/12/2025
2.3		Continuar con la promoción y divulgación del 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	31/12/2025
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los clientes internos y externos.	Trabajadores evaluados en atención y orientación al cliente interno y externo	Líderes de Proceso Gestión Humana	31/12/2025
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio.	Trabajadores capacitados en atención y orientación al cliente interno y externo	Líderes de Proceso Gestión Humana	31/12/2025
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Socializar a nivel interno del proceso los indicadores y los informes de evaluación de PQRS para documentar buenas prácticas.	Mejorar el servicio al ciudadano teniendo en cuenta los resultados de los indicadores.	Líder PQR	31/12/2025
	4.2	Actualizar la política de protección de datos personales.	Política de Protección de datos personales socializada a las partes interesadas.	Profesional Asistente de Cumplimiento y Líder SGI	31/12/2025
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la eficiencia de atención de las PQRS conforme a la normativa vigente.	Indicador de atención de PQRS y planes de acción (según resultados)	Líder PQR	31/12/2025

Pág. 14 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

Componente 5:

NA	ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
L GG 501-002					
Rev. 3					
GERENCIA GENERAL					
AÑO DE SEGUIMIENTO			2025		
Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
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 amb S.A. ESP actualizada.	Profesional Asistente de Cumplimiento Líder Contabilidad Líder PQR Líder Contratación Líder Prensa y Comunicaciones Gerencia General SGI Líder de Área TI	31/12/2025
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1	Realizar control de las comunicaciones	Seguimiento de las comunicaciones radicadas en la web y en el sistema de información documental mercurio	Líder Gestión Documental	31/12/2025
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	Líder PQR	31/12/2025
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Continuar con el fortalecimiento de espacios físicos para población en situación de discapacidad visual, auditiva y física.	Facilitar el acceso y la comunicación a personas con estado de discapacidad visual, auditiva y física.	Servicios Generales	31/12/2025
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública.	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	31/12/2025
	5.2	Realizar el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta, solicitudes negadas)	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	31/12/2025

Pág. 15 de 16	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
—		
GERENCIA GENERAL		

Componente 6:

NA	ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
Rev. 3		
GERENCIA GENERAL		
AÑO DE SEGUIMIENTO		2025
Componente 6:	INICIATIVAS ADICIONALES	
Actividades	Responsable	Fecha Límite
Publicar en la pagina web, las situaciones que se pueden denunciar en la línea ética (ampliar información)	Profesional Asistente de Cumplimiento, Profesional Control Interno Líder de Área TI	31/10/2025
Actualización Procedimiento Plan Anticorrupción	Profesional Asistente de Cumplimiento	30/06/2025
Divulgación Programa de Transparencia y Ética Empresarial.	Profesional Asistente de Cumplimiento	31/12/2025

PORTADA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
Rev.: 3		
GERENCIA GENERAL		

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

Pág. 1 de 12	FORMATO MAPA DE RIESGOS	
F GG 501 - 006		
Rev. 6		
GERENCIA GENERAL – GESTIÓN DE RIESGOS		

UNIDADES GESTIONABLES
RIESGO DE CORRUPCION - Mapa de Procesos amb

RESUMEN	
NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	CANTIDAD
EXTREMO	0
ALTO	1
MODERADO	27
BAJO	33
TOTAL	61

IMPACTO INHERENTE	05 - CATASTRÓFICO					
	04 - MAYOR	5	3	7	4	1
	03 - MODERADO	7	11	15	6	
	02 - MENOR		1	1		
	01 - MÍNIMO					
	01 - RARO	02 - IMPROBABLE	03 - POSIBLE	04 - PROBABLE	05 - CASI SEGURO	
	PROBABILIDAD INHERENTE					

IMPACTO RESIDUAL	05 - CATASTRÓFICO					
	04 - MAYOR	1				
	03 - MODERADO	9	8	4	1	
	02 - MENOR	19	11	5		
	01 - MÍNIMO	2	1			
	01 - RARO	02 - IMPROBABLE	03 - POSIBLE	04 - PROBABLE	05 - CASI SEGURO	
	PROBABILIDAD RESIDUAL					