

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se diseñó la metodología para la elaboración de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, la cual fue implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. En este sentido, 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.

El referido plan debe ser estructurado a través de sus seis componentes, 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. En ese sentido el PAAC está integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, los cuales se desarrollan en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación<sup>1</sup>.

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 el **tercer cuatrimestre de 2025 (al 31 de diciembre de 2025)** del referido PAAC.

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Supervisar el avance y evaluar el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – al <b>tercer cuatrimestre de 2025</b>
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – al <b>tercer cuatrimestre de 2025</b> .

<sup>1</sup> DAFP. Manual Operativo MIPG V.4. marzo 2021. Pág. 49

<b>ALCANCE</b>	Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el <b>tercer cuatrimestre</b> de 2025.
	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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".</li><li>• 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.</li><li>• 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"</li><li>• 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.</li><li>• 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".</li><li>• 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 en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG).</li><li>• 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.</li><li>• Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción</li></ul>
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>	

	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 2025.

En el presente informe se plasma el seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas con corte al **31** de diciembre de **2025**, 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

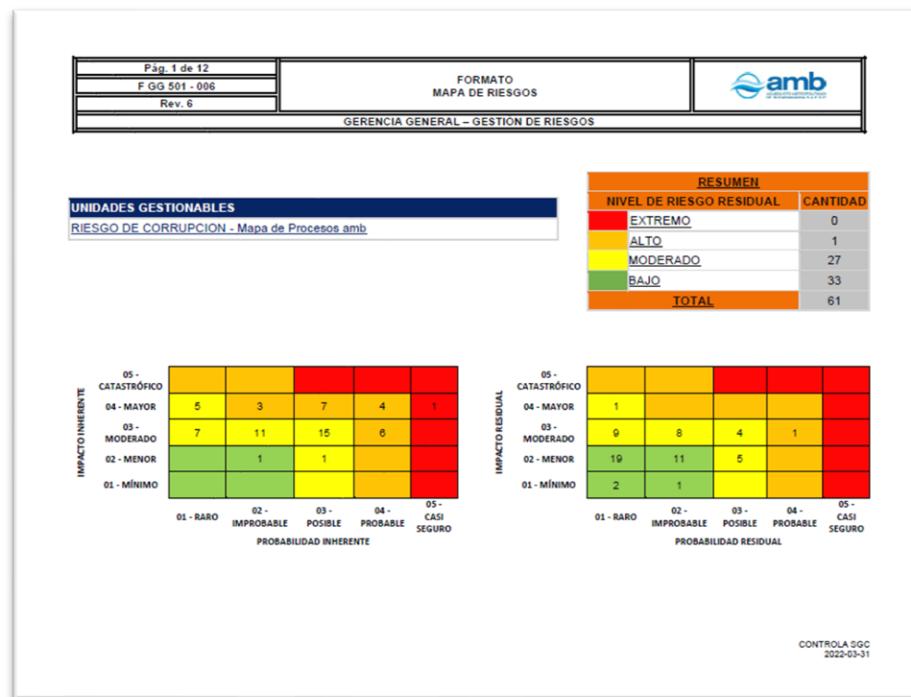
*"Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos."*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

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 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 como evidencia el mapa de riesgos de corrupción, versión 6, con fecha del 28 de diciembre de 2024, en el cual se indica el cumplimiento del subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, específicamente de la actividad 2.1: Actualización del mapa de riesgos de corrupción de amb S.A. ESP.

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

### Mapa de Riesgos de Corrupción Rev. 6



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. Así mismo, fue remitido por correo electrónico empresarial un boletín informando sobre la actualización del PAAC 2025.

### Consulta página web del 07/05/2025

The screenshot shows a browser window with the URL <https://www.amb.com.co/amb/transparencia/>. The page header includes the amb logo and navigation links for Inicio, Servicio al cliente, Responsabilidad Corporativa, Conoce amb, and Transparencia. The main content area displays a sidebar titled "Documentos amb" with a list of documents including Registro Único Tributario, Derechos de Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su Anexo 2025, Mapa de Riesgos de Corrupción 2025, Código de Ética y Conducta, Seguimiento Plan Anticorrupción 2024 - 2, Seguimiento Plan Anticorrupción 2024 - 3, Seguimiento Plan Anticorrupción 2024, Seguimiento Plan Anticorrupción, Contrato de Condiciones Uniformes, and PET. Below the sidebar is a footer link to amb.com.co/amb/wp-content/Documentos/\_/PLANANTICORRUPCION2025.pdf.

Boletín correo institucional del 13/02/2025



**LGG 501-002**   
**Plan Anticorrupción y de  
Atención al Ciudadano Rev.3**

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, se actualizó y se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, del amb S.A. ESP en la Página Web (Transparencia) e Intranet (Aplicativo Kawak).

El Plan integra actividades autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo: la promoción de estándares de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

**Componentes Principales del PAAC:**

- ① Gestión del Riesgo de Corrupción.
- ② Racionalización de trámites.
- ③ Rendición de cuentas.
- ④ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ⑤ Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
- ⑥ Iniciativas Adicionales.

 Sistema de Gestión Integral

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.

Componente 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN					Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025				
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
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	100%	Ejecutado ✓	La política de gestión del riesgo está disponible en KAWAK, dentro del manual de gestión del riesgo. Durante el seguimiento de los mapas de riesgos, esta política se socializa con los líderes de proceso. Asimismo, con el fin de garantizar su despliegue a todos los líderes, el área de Comunicaciones difundió una pieza informativa por correo electrónico el 10 de diciembre del presente.	-
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	100%	Ejecutado ✓	Verificación al contenido página web amb S.A. ESP realizada el 07/05/2025 + Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 ( Pág. 3 Informe SGI de avance de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	-
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	100%	Ejecutado ✓	Verificación al contenido página web amb S.A. ESP realizada el 07/05/2025 + Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 ( Pág. 5,6 y 7 Informe SGI de avance de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	-
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	100%	Ejecutado ✓	Esta actividad la realizan los líderes permanentemente.	-
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	90%	Ejecutado ✓	Esta actividad la realiza permanentemente, los procesos a los cuales no se logró concretar la reunión se reprograman para el 2026	-

El **componente 1** registró un nivel de cumplimiento del **98%**. Al cierre del presente informe, la actividad 5.1 no había sido concluida en su totalidad; sin embargo, se tiene prevista su culminación a inicios de 2026.

## 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.”<sup>3</sup>*

*“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.”<sup>4</sup>*

En relación al componente de **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**, durante el **tercer** cuatrimestre de 2025 (con corte al 31 de diciembre) el área encargada notificó el siguiente avance:

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.

N.	Proceso	Tipo de Racionalización (Normativa, Administrativa o tecnológico)	Acción Específica de Racionalización	PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRAMITES)						Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025			
				Situación actual	Descripción de la mejora a implementar	Beneficio al usuario y/o entidad	FECHA REALIZACIÓN		Responsable	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
										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 linea en el amb. Lo que hace que la reconexión se realice el mismo día.	Al quedar los pagos reportados en linea al amb, se puede reestablecer el servicio una vez sea efectuado.	Enero 2025	Abri 2025	Proceso TI	100%	Ejecutado ✓	Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 (Pág. 9 Informe SGI de avance de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	-
2	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.	Únicamente se válida si predio con el número del suscriptor.	Se continua con el desarrollo de la mejora para efectuar la búsqueda del predio con el número de suscriptor.	Facilitar al usuario la información del código de suscriptor al los trámites correspondientes.	Enero 2025	Enero 2025	Proceso TI	100%	Ejecutado ✓	Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 (Pág. 11 Informe SGI de avance de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	-
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 APIs 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	100%	Ejecutado ✓	Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 (Pág. 13 Informe SGI de avance de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	-
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	100%	Ejecutado ✓	<i>Se llevó el desarrollo, de acuerdo al consultar con la Gerencia Comercial, no se aplicó esta implementación como se observa en el correo vinculado.</i>	-
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	100%	Ejecutado ✓	Acta de entrega final e informe del contratista del trabajo realizado sobre la pagina web. <a href="#">20/10/2025</a>	Informe de trabajos realizados

El **componente 2** registró un nivel de cumplimiento del **100%**. No obstante, si bien la actividad 4 se ejecutó conforme a lo establecido en su planteamiento, el impacto obtenido no correspondió al esperado.

### 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.”<sup>5</sup>*

En relación al componente de **RENDICIÓN DE CUENTAS**, al finalizar el **tercer cuatrimestre de 2025** se plantearon diversas actividades que se detallan a continuación:

<sup>5</sup> Ibid.

**OFICINA DE CONTROL  
DE GESTIÓN**

Página 8 de 11

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO VIGENCIA 2025.**

**Tipo de documento: INFORME**



ANexo DE SEGUIMIENTO 2025					Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025					
Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS		Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
<b>Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.</b>	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	31/12/2025	-	97%	Ejecutado ✓	Ver informe adjunto y consultar las redes sociales oficiales de la empresa tanto en Facebook, Instagram, LinkedIn, X, @acueductoboga	El avance del 97 % corresponde al cumplimiento de lo proyectado en el Plan de Comunicaciones, considerando que este no es un instrumento estático y requiere ajustes constantes según las condiciones y necesidades de información. En este sentido, fue necesario priorizar la atención de distintos colectivos institucionales, lo que operativamente incidió en la capacidad de producción y divulgación de algunas piezas informativas previstas, sin afectar el cumplimiento general del componente.
	1.2	Publicación en medios de comunicación sobre temas particulares que surgen de especulaciones sobre la continuidad del servicio y que pueden llegar a afectar reputacionalmente al amb	Entrevistas y publicaciones en medios de comunicación	Prensa y Comunicaciones	31/12/2025	-	100%	Ejecutado ✓	Ver informe adjunto: Noticia	La gestión se concentró en fortalecer el posicionamiento institucional, aumentar el reconocimiento de las cualidades del servicio y generar confianza en los usuarios frente a la calidad del agua y la capacidad operativa de la empresa, bajo un enfoque de transparencia ética y transparente que evidencia la sólida institución y el compromiso con la sociedad.
<b>Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía</b>	2.1	Continuar con la socialización de las tarifas del servicio y con la socialización de obras que ejecuta la empresa a los líderes y a la comunidad en general del área metropolitana.	Entregar información de interés a la comunidad en general.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2025	-	100%	Ejecutado ✓	Se presenta evidencia en el documento adjunto referenciado como: informe control de gestión dic	-
<b>Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía</b>	2.2	Realizar un diplomado de servicios públicos para líderes comunitarios, ediles y vocales de control.	Debido a que la formación de este tipo se debe desarrollar con un entidad educativa avalada por el ministerio de educación, se cierra la actividad.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	31/01/2025	-	Replaneada	Replaneada dentro del numeral 2.3 del presente componente para finalizar en diciembre de 2025.	La actividad debió replantearse, ya que este tipo de formación debe ser desarrollada por una entidad educativa avalada por el Ministerio de Educación, aspecto que no fue considerado al momento de su formulación.	
	2.3	Creación y lanzamiento de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios y Medio Ambiente ESPDMA	Fortalecer las capacidades de los líderes medios en el desarrollo de conocimientos y competencias preventivas en torno al ciclo integral del agua desde la captación, distribución y disposición final en las cuencas.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	-	100%	Ejecutado ✓	<a href="https://www.amb.com.co/amb/compromiso-cumpliendo-la-primer-escuela-de-servicios-publicos-domiciliarios-y-medio-ambiente-en-bucaramanga/">https://www.amb.com.co/amb/compromiso-cumpliendo-la-primer-escuela-de-servicios-publicos-domiciliarios-y-medio-ambiente-en-bucaramanga/</a> <a href="https://metropolitano.com.co/el-amb-closure-su-escuela-de-servicios-publicos-con-lideres-empoderados/">https://metropolitano.com.co/el-amb-closure-su-escuela-de-servicios-publicos-con-lideres-empoderados/</a>	-
	2.4	Continuar con la promoción del programa Gerente al Barrio, que consiste en realizar diálogos con los líderes de las juntas de acción comunal y con la comunidad en general.	Efectuar un acercamiento para aclarar dudas, inquietudes y ofrecer una atención diferencial y personalizada	Gerente de Operaciones Gerente Comercial Gerente General Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	-	100%	Ejecutado ✓	Se presenta evidencia en el documento adjunto referenciado como: informe control de gestión dic	-
	2.5	Continuar con desarrollo del programa amb mas cerca con la comunidad.	Llegar a los barrios para ofrecer servicios, realizar monitoreos, realizar actividades de capacitación con los niños y miembros de la comunidad tales como, juegos ambientales, bingos y actividades lúdicas.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	-	100%	Ejecutado ✓	Se presenta evidencia en el documento adjunto referenciado como: informe control de gestión dic	-
	3.1	Continuar con el programa de LIDERES CON LAS PILAS PUESTAS	Dar a conocer el compromiso de la empresa con la comunidad y su interés por presentarles su gestión y aporte social.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	-	100%	Ejecutado ✓	Se presenta evidencia en el documento adjunto referenciado como: informe control de gestión dic	-
<b>Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas</b>	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 áreas y sus respectivas unidades.	Todos los procesos	30/12/2025	-	82%	Ejecutado ✓ (Pero con algunos rezagos frente al alcance inicial)	Evidencia fotográfica de las sesiones realizadas en la vigencia.	La agenda de intervenciones previstas debió modificarse considerablemente debido a las distintas actividades que se desarrollaron en el último mes del año; sin embargo el espacio se realizó a finales de diciembre cerrando el año con la presentación de los resultados principales en la operación de la gestión comercial en Valdecañas.
<b>Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Elaboración y publicación del informe de Rendición de cuentas y de indicadores de Control Social	informe de Gestión Integral y de indicadores de control social publicados en la página web del amb S.A. ESP.	Todos los procesos	30/06/2025	-	80%	Ejecutado ✓ (Pero con algunos rezagos frente al alcance inicial)	Evidencia que respalda la Actividad: Escuela de servicios Públicos Domiciliarios y Medio Ambiente Con éxito culminó la primera Escuela de Servicio Público Domiciliario y Medio Ambiente en Bucaramanga - amb - Acueducto Metropolitano de Bucaramanga - Socialización Obras Redes de Acueducto y Alcantarillado Barrio La Fortuna <a href="https://www.facebook.com/share/?ID=aUWfgr/">https://www.facebook.com/share/?ID=aUWfgr/</a>	En cuanto al informe de Gestión ese será entregado con la información correspondiente al 2025 una vez sea solicitado, el cual contendrá la información de los 3 componentes, describiendo de manera cuantitativa y cualitativa las actividades. -Participación Ciudadana -Acompañamiento social en obras -Educación al usuario En cuanto a los indicadores, en conjunto se está trabajando con Gestión de Control para que en el 2026 el proceso incluya el reporte en el nuevo tablero de indicadores estratégicos y de procesos en Power BI.

El **componente 3** registró un cumplimiento del **95%**. Al cierre del presente informe, las actividades 1.1, 3.2 y 4.1 presentaban avances superiores al 80%, aunque no se encontraban finalizadas en su totalidad fue debido a diversos factores y condiciones inherentes a la dinámica del negocio, los cuales son explicados en cada tarea.

## 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.”<sup>6</sup>*

En relación al componente de **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, durante el **tercer cuatrimestre de 2025** se programó la finalización de actividades, así:

AÑO DE SEGUIMIENTO 2025					Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025				
Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO									
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación	
Subcomponente 1. Estructura organizativa y diseño de procesos y direccionamiento estratégico	1.1 Realizar informe mensual de las POR	Indicadores mensuales y publicaciones informe anual de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información en la página web.	Líder POR	31/12/2025	100%	Ejecución Pendiente ✅	Documento adjunto denominado : EVIDENCIAS POR	Actualmente se encuentra publicado año 2024, vigencia 2025 se publica en la web en enero año 2026. Se remite anexo.	
	2.1 Promover actividades de participación del ciudadano en procesos de Gestión de compras y contratación y gestión humana.	Mantener informado al ciudadano sobre los procesos de compra, contratación y gestión de personal.	Líder Contratación y Compas Líder Gestión Humana	31/12/2025	100%	Ejecución Pendiente ✅	Promoverán contenido de la página web, se ampliará el alcance de las reuniones de trabajo para que se incluyan las etapas de todos los procesos de contratación que se adelanten bajo la modalidad de sublicitante, se establecerán reuniones para dar a conocer y convocar a los interesados en participar en los mismos.	Se publican todos los procesos que se adelantan en la oficina de contratación bajo la modalidad de sublicitante de ofertas en la página web, las reuniones sociales utilizadas por el amb S.A. así como, en el grupo de trabajo (GWT) 5447.	
Subcomponente 2. Fomentamiento de los canales de atención	2.2 Informar constantemente sobre situaciones que puedan afectar el suministro de agua.	Mantener informado al ciudadano las situaciones que puedan afectar el suministro de agua.	Líder de Proceso REDES	31/12/2025	100%	Ejecutado ✅	Ver anexo con evidencia de las comunicaciones permanentes en página web de la empresa.	-	
	2.3 Concretar con la promoción y difusión del uso de las herramientas de radicación de PORs vía página web.	Link de radicación de PORs en perfecto funcionamiento.	Líder de Proceso TI Líder POR	31/12/2025	100%	Ejecución Pendiente ✅	Se remite anexo POR-DOCUMENTO adjuntado denominado : EVIDENCIAS POR	T1 Igualmente, durante el año 2025 se han realizado ajustes en el sistema de POR WEB. Entre las mejoras implementadas, se optimizó la interfaz de usuario, se mejoró la funcionalidad de su consulta, la cual ahora puede efectuarse de manera más sencilla a través del correo electrónico registrado por el usuario.	
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1 Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación con su compromiso, orientación 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	88%	Ejecutado ✅ (Pero con algunos retrasos frente al alcance inicial)	*Se evalúa en manera parcial, dado que durante el año 2024 se logró evaluar el 88% del personal de planta *Se evalúan los tres formatos de valoración del desempeño: individual, entre compañeros y administrativo, y personal operativo. En todos los niveles se evalúan las competencias y las habilidades fundamentales para fortalecer la atención al cliente y garantizar relaciones efectivas, respetuosas y transparentes entre la organización con los usuarios externos. En el caso de los trabajadores que no fueron evaluados, se realizó una reunión con los respectivos jefes y los trabajadores evaluados se informó y se les indicó que se evaluarían en la siguiente evaluación.	Las evaluaciones realizadas corresponden al periodo 2024. Durante el primer trimestre del año 2025 se dará inicio al proceso de evaluación correspondiente al año 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	100%	Ejecutado ✅	*Se adjunta el informe de capacitación junto con las evidencias de las formaciones realizadas, las cuales reflejan el interés del amb en continuar fortaleciendo la cultura de servicio al cliente y la promoción de competencias y habilidades blandas en sus equipos de trabajo.	Respecto a las evaluaciones no realizadas en el año 2024, se detallan a continuación los motivos identificados: Un (1) trabajador se encontró incapacitado durante la vigencia 2024. Nueve (9) trabajadores del área de Recaudación y Cartero no fueron evaluados porque no se presentaron a la reunión de evaluación de la líder del proceso, lo que impidió la realización de la evaluación. Un (1) trabajador se encontró con permiso permanente de estudio.	
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1 Socializar a nivel interno del proceso los indicadores y los informes de evaluación de PORs para documentar buenas prácticas.	Mejorar el servicio al ciudadano teniendo en cuenta los resultados de los indicadores.	Líder POR	31/12/2025	100%	Ejecución Pendiente ✅	Se remite anexo	Más a mes se socializan las causales de reclamos a los procesos del área comercial y otros	
	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 SGII	31/12/2025	70%	En Ejecución ●	Se remite anexo	Teniendo en cuenta que el desarrollo de esta actividad no dependió únicamente del responsable, descrito en el anexo, se seguirá su continuidad para el año 2025. Desde el SGII se han adelantado acciones relevantes, entre ellas: •Revisión y actualización de la normativa vigente. •Compilación de las versiones de las políticas (2013-2016) en un único documento editable. •Propuesta de una política de privacidad de PDP conforme a la normativa vigente. Reunión con la Gerencia General para discutir la importancia de la actualización.	
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Mejorar la eficiencia de atención de las PORs conforme a la normativa vigente.	Indicador de atención de PORs y planes de acción (según resultados)	Líder POR	31/12/2025	100%	Ejecución Pendiente ✅		Se cumple con la normatividad. Tiempo promedio de RTA inferior a 15 días hábiles	

El **componente 4** registró un cumplimiento del **95%**. Al cierre del presente informe, las actividades 3.1, y 4.2 presentaban avances inferiores al 100%, aunque no se encontraban finalizadas en su totalidad fue debido a diversos factores y condiciones inherentes a la dinámica del negocio, los cuales son explicados en cada tarea.

6 Ibid.

## 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 **tercer cuatrimestre de 2025** se programó la finalización de actividades, así:

AÑO DE SEGUIMIENTO 2025					Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025			
Componente 5:	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite				
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 Linea Comunidad Líder PQR Líder Contratación Líder Prensa y Comunicaciones Gerencia General SG Líder de Áreas TI	31/12/2025	100%	Ejecución Permanente		PQR: La competencia de esta actividad es exclusivamente del área de sistemas, en el entendido que dicho proceso sube a la pag web los datos suministrados por todas las áreas
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1 Realizar control de las comunicaciones radicadas en la web y en el sistema de información documental mercurio	Seguimiento de las comunicaciones radicadas en la web y en el sistema de información documental mercurio	Líder Gestión Documental	31/12/2025	100%	Ejecución Permanente	Pantallazo con seguimiento de trámites al azar en aplicativo.	Dianamente se distribuyen las comunicaciones a los procesos competentes para su gestión y respuesta. Asimismo, se realiza seguimiento mediante búsqueda avanzada para verificar el estado del trámite y el avance de la respuesta. Se realizan reportes de los trámites usados (ideal: N° "de radicado alterno, anexo "tutela", remitente/juzgado, rango de fechas, estado), consulta avanzada de la tutela radicada con el consecutivo 202520023310 , trazabilidad y respuesta 202530203311
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1 Elaborar informe de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, art 76, que incluya, analizar y resolver las quejas sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Informe mensual	Líder PQR	31/12/2025	100%	Ejecución Permanente		Se cumple cabalmente con la norma y se cuenta con una oficina de PQR, 8 puntos de atención, 6 en el Parque del Agua, 1 Girón, y 1 en Florida
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	100%	Ejecutado	Es la señalética que se encuentra instalada en las diferentes áreas y del edificio de la gerencia comercial y salón de pagos del amb S.A. ESP.	Dentro del desarrollo de esta actividad orientación a usuarios externos e internos, se contempla una siguiente etapa en 2026 para la contratación de reposición y reubicación de varias señaléticas.
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	100%	Ejecutado	Correos electrónicos de la Oficina de Control de Gestión del 14/11/2025 al área de Riesgo y Cumplimiento: En cumplimiento de las actividades 5.1 (Seguimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y 5.2 (Seguimiento a las PQRS), asignadas a la Oficina de Control de Gestión en el PAAC 2025, remito los apartes de la revisión efectuada por la Auditor Externo de Gestión y Resultados sobre dichos numerales, con lo cual se atiende lo requerido para la presente vigencia.	Esta remisión se sustenta en: Evitar duplicidades de control entre las instancias que integran la tercera línea interna (Oficina de Control de Gestión, Auditor Externo de Gestión y Resultados y Revisora Fiscal).
	5.2 Realizar el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, tratadas, tiempo de respuesta, solicitudes negadas)	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	31/12/2025	100%	Ejecutado	PQR: Aplicación del reglamento de control interno para las empresas de servicios públicos, conforme al Concepto Único 11001-03-06-000-2020-00204-00 del 23 de noviembre de 2020 (Ratl 2454) del Consejo de Estado y la Circular Externa 100-004 de 2021 de Función Pública	

El **componente 5** registró un nivel de cumplimiento del **100%**. Todas sus actividades se lograron finalizar durante la vigencia.

## 1.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

*"Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción."*<sup>7</sup>

En relación al componente de **INICIATIVAS ADICIONALES**, durante el **tercer cuatrimestre de 2025** se programó la finalización de actividades, así:

<sup>7</sup> Ibid.

AÑO DE SEGUIMIENTO 2025			Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025			
Componente 6:	INICIATIVAS ADICIONALES		% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
	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	100%	Ejecutado ✓	Ver página web de la empresa a través de la ruta: <a href="https://www.amb.com.co/amb/">https://www.amb.com.co/amb/</a> → Transparencia → Línea Ética
Actualización Procedimiento Plan Anticorrupción	Profesional Asistente de Cumplimiento		30/06/2025	100%	Ejecutado ✓	El documento P SGI 401-003 se encuentra actualizado y disponible para consulta en KAWAK.
Divulgación Programa de Transparencia y Ética Empresarial.	Profesional Asistente de Cumplimiento		31/12/2025	100%	Ejecutado ✓	Se realiza divulgación de la pieza comunicativa a todo el personal del amb S.A. ESP el dia 23 de diciembre del presente.

El **componente 6** registró un nivel de cumplimiento del **100%**. Todas las actividades propuestas se lograron finalizar durante la vigencia.

## 2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

El **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** de amb S.A. E.S.P. para la vigencia evaluada alcanzó un **cumplimiento consolidado del 97%**. De las 37 actividades formuladas, 31 se cumplieron al 100% de lo esperado. De las seis actividades restantes, cinco superaron el 80% de cumplimiento y una alcanzó el 70%. **Las actividades no concluidas en su totalidad obedecieron a diversos factores y condiciones inherentes a la dinámica operativa del negocio**, los cuales se encuentran debidamente explicados en el desarrollo de cada actividad.

En este contexto, y con el **fin de mitigar riesgos de carácter normativo y reputacional**, la Oficina de Control de Gestión recomienda que, durante la vigencia 2026, se priorice el cierre efectivo de las fracciones de las seis actividades pendientes de la vigencia 2025, con especial atención en aquellas que presentan mayor sensibilidad estratégica y/o regulatoria, a saber:

- **Componente 3 – Subcomponente 4 – Actividad 4.1:** Publicación de indicadores de control social en la página web de amb S.A. ESP.
- **Componente 4 – Subcomponente 4 – Actividad 4.2:** Actualización de la política de protección de datos personales.

Cordialmente,



JUAN NICOLÁS MANRIQUE SÁNCHEZ  
Jefe Oficina de Control de Gestión



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