

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

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

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

<p>ALCANCE</p>	<p>Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el tercer cuatrimestre de 2025.</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 en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG). • 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

OFICINA DE CONTROL DE GESTIÓN Página 3 de 11	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025. Tipo de documento: INFORME	
--	--	---

	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

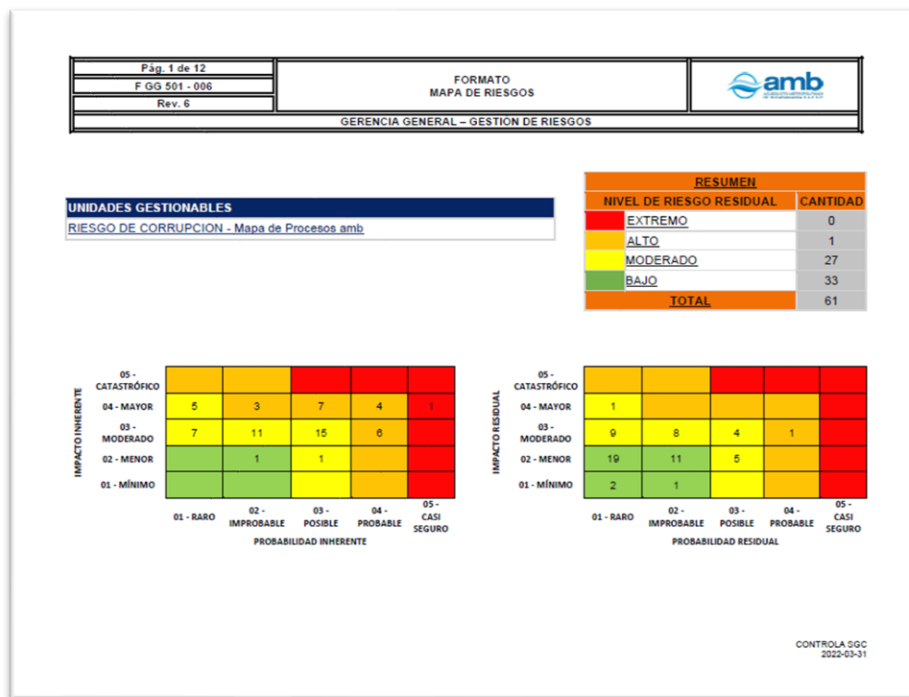
“Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.”²

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea 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.

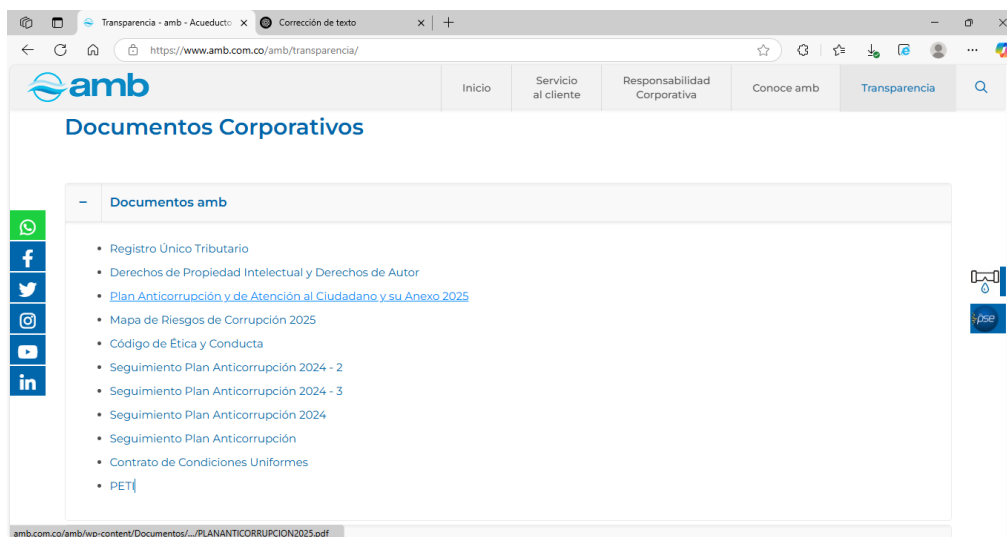
² ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Versión 2.
Página 12.

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



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 página 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 (Págs. 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 logro 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.”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 **tercer** cuatrimestre de 2025 (con corte al 31 de diciembre) el área encargada notificó el siguiente avance:

3 Ibid.

4 Ibid.

Componente 2:				PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)						Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025			
N.	Proceso	Tipo de Racionalización (Normativa, Administrativa o tecnológica)	Acción Específica de Racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a implementar	Beneficio al usuario y/o entidad	FECHA REALIZACIÓN		Responsable	% 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 Coopenasa, 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 Coopenasa, 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 restablecer el servicio una vez sea efectuado.	Enero 2025	Abril 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 valida el predio con el número del suscriptor.	Se continúa 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 a 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 continúa 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 ✓	Se generó el desarrollo, un empaque, al consultar con la Gerencia Comercial, no se aprobó esta implementación como se observa en el correo vinculado.	-
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 página web. 20/10/2025	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.”⁵

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

⁵ 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



AÑO DE SEGUIMIENTO						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
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	31/12/2025	97%	Ejecutado ✓	Ver informe adjunto y consultar las redes sociales oficiales de la empresa tanto en Facebook, Instagram, LinkedIn, X @acueductobga	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 permanentes según las condiciones y necesidades de información. En este sentido, fue necesario priorizar la atención de distintas coyunturas institucionales, lo que operativamente incidía en la capacidad de producción y divulgación de algunas piezas informativas previstas, sin afectar el cumplimiento general del componente. 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 comunicación ética y transparente que evidencie la solidez institucional y el compromiso del equipo amb. De manera prioritaria, se atendieron temas estratégicos asociados directamente a la prestación del servicio, destacándose la gestión de cambio de medidores, la cual conlleva la mayor cantidad de información emitida por la empresa, dada su relevancia operativa y el impacto directo en los usuarios. Así mismo, se fortaleció el reconocimiento social, se incrementaron los niveles de información sobre planes y programas comerciales, se promovieron iniciativas ambientales y espacios de participación con grupos de interés externos, y se garantizó la divulgación oportuna de información relevante para la satisfacción del usuario.
	1.2	Publicación en medios de comunicación sobre temas particulares que surgen de inspecciones 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: Noticias	La empresa mantuvo una interacción permanente y estratégica con los medios de comunicación, garantizando atención oportuna y continua a sus requerimientos informativos. Así mismo, se gestionó la generación y remisión sistemática de comunicaciones oficiales, comunicados y contenidos institucionales dirigidos a medios, orientados a informar de manera clara y veraz sobre la gestión, las acciones operativas y los temas de interés público relacionados con la prestación del servicio
Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía	2.1	Continuar con la socialización de las tarifas del servicio y con la socialización de obras que ejecute la empresa a los líderes y a la comunidad en general del área metropolitana.	Entregar información de interés a la comunidad en general.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2025	100%	Ejecutado ✓	Se presenta evidencia en el documento adjunto referenciado como: informe control de gestión dic	-
Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía	2.2	Realizar un diplomado de servicios públicos para líderes comunales, ediles y vocales de control.	Debido a que la formación de este tipo se debe desarrollar con una entidad educativa avalada por el ministerio de educación, se cierra la actividad. Para el 2025 se retomarán actividades de capacitación con la Escuela de servicios públicos domiciliarios y medio ambiente, descrito en el N. 2.3 de este subcomponente.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/01/2025	-	Replantead	Replantead 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 mediante el intercambio de conocimientos y experiencias principalmente en torno al ciclo integral del agua desde su captación, distribución y disposición final en las cuencas.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	100%	Ejecutado ✓	https://www.amb.com.co/amb/com-esto-cumple-la-primer-escuela-de-servicios-publicos-domiciliarios-y-medio-ambiente-en-bucaramanga/ https://metropoliango.com.co/el-amb-lanza-su-escuela-de-servicios-publicos-con-lideres-emagderados/	-
	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 Lider 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 ofertar servicios, recuperar morosos, realizar actividades de esparcimiento con los niños y miembros de la comunidad tales como, juegos ambientales, bingo y actividades lúdicas.	Lider 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 Consiste en 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	30/12/2025	100%	Ejecutado ✓	Se presenta evidencia en el documento adjunto referenciado como: informe control de gestión dic	-
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	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 procesos de la empresa. En este espacio se dará capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.	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 dispuestos en la operación de la gestión comercial en Valledupar.
Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional	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 esto culminó la primera Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios y Medio Ambiente en Bucaramanga - amb - Acueducto Metropolitan de Bucaramanga Socialización Obra Redes de Acueducto y Alcantarillado Barrio La Fortuna https://www.facebook.com/share/1Dd4UjVtgr/	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 inicie 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.”⁶

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			
MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO						% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
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, sugerencias y solicitudes de acceso a la información en la página web.	Líder PQR	31/12/2025	100%	Ejecución	Documento adjunto denominado: EVIDENCIAS PQR	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 compras, contratación y enganche de personal.	Líder Contratación y Compras Líder Gestión Humana	31/12/2025	100%	Ejecución	Panelizado extrínseco de la página web de la empresa en donde consta la publicación de todos los procesos de contratación que se celebran bajo la modalidad de licitación pública de cierre, con el fin de dar a conocer y convocar a los interesados en participar en los mismos.	Se publican todos los procesos que se celebran en la oficina de contratación bajo la modalidad de subcontratación de obra en la página web, las redes sociales utilizadas por el ente B.A. así como, en el plataforma SAP Ariba.	PH: Todas las convocatorias externas o metas se publican en los canales oficiales del ente: página web, correo corporativo, WhatsApp, redes sociales y LinkedIn. Adicional a la convocatoria, se divulga la lista de inscritos y posteriormente la lista de elegibles. Una vez finalizado el proceso, se publica el número de calidad de la persona seleccionada como ganadora. Se adjuntan algunos registros de convocatorias publicadas en la página web del ente enlace de Facebook. Esta información también puede ser verificada directamente ingresando a la página web del ente y a su perfil en Facebook. Al cierre del año, la información puede verificarse a través del WhatsApp de comunicaciones y del correo corporativo.
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	31/12/2025	100%	Ejecución	Ver anexo con evidencia de las comunicaciones realizadas en página web de la empresa.		
	2.3 Continuar con la promoción y divulgación del uso de los mecanismos de radicación de PQRs vía página web.	Uso de radicación de PQRs en perfecto funcionamiento.	Líder de Proceso TI Líder PQR	31/12/2025	100%	Ejecución	Se remite anexo PQR Documento adjunto denominado: EVIDENCIAS PQR TI: Se entrega la información en el documento "PQR WEB" en el portal del ente.	TI: Igualmente, durante el año 2025 se han realizado ajustes en el sistema de PQR WEB. Entre los ajustes implementados, se optimizó la opción para los usuarios, para la recuperación de su contraseña, la cual ahora puede efectuarse de manera más ágil a través del correo electrónico registrado por el usuario.	
	3.1 Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación con su comportamiento y actitud en su 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	80%	Ejecución	Se adjunta el informe de capacitación (junto con las evidencias de las formaciones ejecutadas, las cuales reflejan el estado del arte en continuo fortalecimiento la cultura de servicio al cliente mediante el desarrollo de competencias y habilidades blandas en sus equipos de trabajo).	Se ejecutó la evaluación de desempeño correspondiente al periodo 2024. Durante el primer trimestre del año 2025 se dará inicio al proceso de evaluación correspondiente al año 2025. *Se adjuntan los tres formatos de valoración por desempeño correspondientes a: líderes, personal profesional y administrativo, y personal operativo. En todos los niveles, los formatos se evalúan de manera integral, las competencias de "Orientación al Cliente" y "Comunicación Asertiva", las cuales son fundamentales para fortalecer la atención al cliente y garantizar relaciones efectivas, respetuosas y de calidad tanto al interior de la organización como con los usuarios externos. *En los folios de vista se reportan las evaluaciones realizadas con las respectivas firmas del trabajador evaluado, el líder inmediato y el líder de gestión humana. * Se adjuntan copias digitales de los equipos de PQR y contact center.	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. Respecto a las evaluaciones no realizadas en el año 2024, se detallan a continuación los motivos identificados: 3.1 (1) trabajadores se encontraron incapacitados durante la vigencia 2024. 3.1 (2) trabajadores del área de Recaudación y Cartera no fueron evaluados debido a la renuncia de la líder del proceso, lo que impidió la realización de la evaluación. 3.1 (1) trabajadores se encontraron con permiso permanente de estudio. 3.1 (2) y un (4) trabajadores fueron evaluados por sus líderes, sin embargo, los formatos no fueron remitidos a Gestión Humana con los datos correspondientes. 3.1 (3) y un (4) trabajadores fueron evaluados por sus líderes, sin embargo, los formatos no fueron remitidos a Gestión Humana con los datos correspondientes. 3.1 (4) y un (4) trabajadores fueron evaluados por sus líderes, sin embargo, los formatos no fueron remitidos a Gestión Humana con los datos correspondientes. 3.1 (5) y un (4) trabajadores fueron evaluados por sus líderes, sin embargo, los formatos no fueron remitidos a Gestión Humana con los datos correspondientes.
Subcomponente 3. Talento Humano	3.2 Promover espacios de socialización 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%	Ejecución			
	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	100%	Ejecución	Se remite anexo	Mes a mes se socializan las causales de reclamos a los procesos del área comercial y ciber.	
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	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 SOI	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 asignó su continuidad para el año 2026. Desde el SOI se han adelantado acciones relevantes, entre ellas: "Revisión documental sobre el tema." "Compilación de las versiones de las políticas (2013-2016) en un único documento actualizado." "Elaboración de un proyecto de política de PDP conforme a la normativa vigente." "Revisión con la Gerencia General para destacar la importancia de la actualización." "En el momento y de acuerdo a lo indicado por el Ing. Juan Carlos se está coordinando reunión con la Secretaría General para solicitar la revisión legal y la gestión de aprobación por la Alta Dirección.	
	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	100%	Ejecución			Se cumple con la normativa, 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 Lider Contabilidad Lider PQR Lider Contratación Lider Prensa y Comunicaciones Gerencia General SG Lider de Área TI	31/12/2025	100%	Ejecución Permanente ✓	Ver pagina web amb S.A. E.S.P. sección transparencia	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	Seguimiento de las comunicaciones radicadas en la web y en el sistema de información documental mercurio	Lider Gestión Documental	31/12/2025	100%	Ejecución Permanente ✓	Pantallazo con seguimiento de trámites al azar en aplicativo.	Diariamente 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 las respuestas. Criterios de búsqueda usados (ideal: N° de radicado; alterno: asunto "tutela", remitente/juzgado, rango de fechas, estado), consulta avanzada de la tutela radicada con el consecutivo 202520023310, trazabilidad y respuesta 202520023311
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	31/12/2025	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 2025 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 página web institucional dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	31/12/2025	100%	Ejecutado ✓	Comeo electrónico de la Oficina de Control de Gestión del 14/11/2025 al área de Riesgos 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 el 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 Revisoría Fiscal).
	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	100%	Ejecutado ✓		Aplicación del régimen jurídico especial de control interno previsto para las empresas de servicios públicos, conforme al Concepto Único 11001-03-00-000-2020-00204-00 del 23 de noviembre de 2020 (Rad. 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.”⁷

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

⁷ Ibid.

AÑO DE SEGUIMIENTO			2025				
Componente 6:		INICIATIVAS ADICIONALES			Seguimiento / Cierre a 31 de Diciembre de 2025		
Actividades		Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario u Observación
Publicar en la pagina web, las situaciones que se pueden denunciar en la linea ética (ampliar información)		Profesional Asistente de Cumplimiento, Profesional Control Interno Lider de Área TI	31/10/2025	100%	Ejecutado ✓	Ver página web de la empresa a través de la ruta: https://www.amb.com.co/amb/ → 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 día 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.

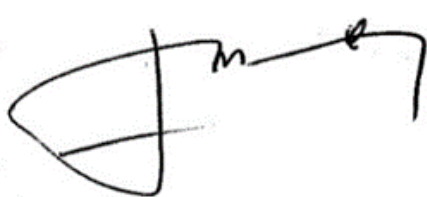
2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

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