

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

Corresponde a la Oficina de Control de Gestión verificar y evaluar la elaboración, comunicación, participación, seguimiento y autocontrol del plan de la empresa. Es por ello que a continuación se presenta el avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos para la vigencia 2024 (al 31 de agosto de 2024) del referido PAAC.

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



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



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

1. RESULTADOS SEGUIMIENTO PAAC CORTE del **segundo** cuatrimestre de la vigencia 2024.

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

La verificación se enfocó en la información proporcionada por las dependencias responsables, así como en la revisión realizada en el portal web institucional y la intranet, por parte de la Oficina de Control de Gestión.

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

1.1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

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

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

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

Evidencia

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

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

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

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

UNIDADES GESTIONABLES

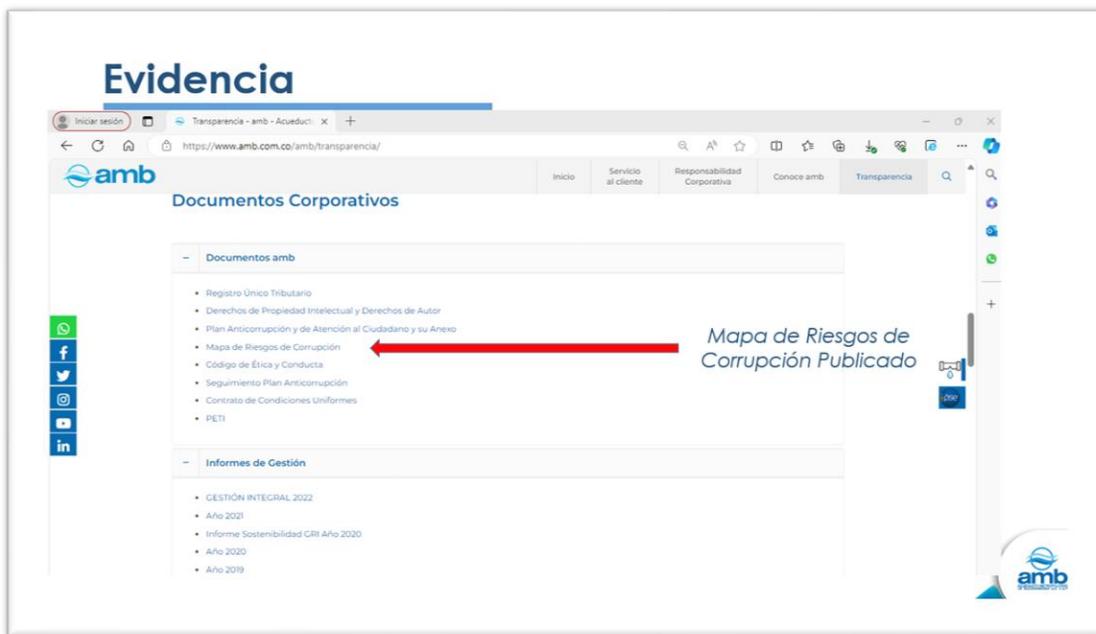
RESGO DE CORRUPCION - Mapa de Procesos amb

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

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

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

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



El área del Sistema de Gestión Integrado, con su subárea de Cumplimiento, se encarga de centralizar y recopilar la información de las actividades realizadas por los diferentes procesos/áreas de la empresa en relación con el PAAC, respecto al componente en evaluación, COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, reportó los siguientes progresos alcanzados en esta vigencia, los cuales fueron informados a través de la tabla que se muestra a continuación³:

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

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

³ Correo electrónico por parte de Diana Calderón, Líder del Sistema de Gestión Integrado del amb S.A. ESP, del miércoles 6/12/2023.

1.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

“Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.”⁴

“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.”⁵

En relación al componente de **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**, durante el **segundo** cuatrimestre del año se realizaron tres (3) mejoras:

- Mejora denominada “Validar la identidad del usuario que solicita el duplicado de la factura del servicio.” trámite que quedó totalmente en línea, como se detalla a continuación:

Evidencia

Duplicado de Factura Actual

Codigo Suscriptor | 252786

No soy un Robot

Consultar

Codigo Suscriptor: 252786
Dirección Predio: CL 113 # 32-79 T 3 APTO 1302
Meses Vencidos: 0.00
Fecha de Pago Oportuno: AGO/21/2024
Fecha de Suspensión:

De conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012 de Protección de Datos de Carácter Personal, por el que se regula el derecho de la información en la recogida de datos, le informamos que se utilizará exclusivamente para brindar el servicio y se mantendrá protegida para no divulgarla. ¿Acepto ingresar su correo electrónico y Documento?

Acepto

Dirección Predio: CL 113 # 32-79 T 3 APTO 1302
Meses Vencidos: 0.00
Fecha de Pago Oportuno: AGO/21/2024
Fecha de Suspensión:

De conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012 de Protección de Datos de Carácter Personal, por el que se regula el derecho de la información en la recogida de datos, le informamos que se utilizará exclusivamente para brindar el servicio y se mantendrá protegida para no divulgarla. ¿Acepto ingresar su correo electrónico y Documento?

Acepto

Correo Electrónico | Diligenciar Correctamente

Documento / Nit | Diligenciar Correctamente

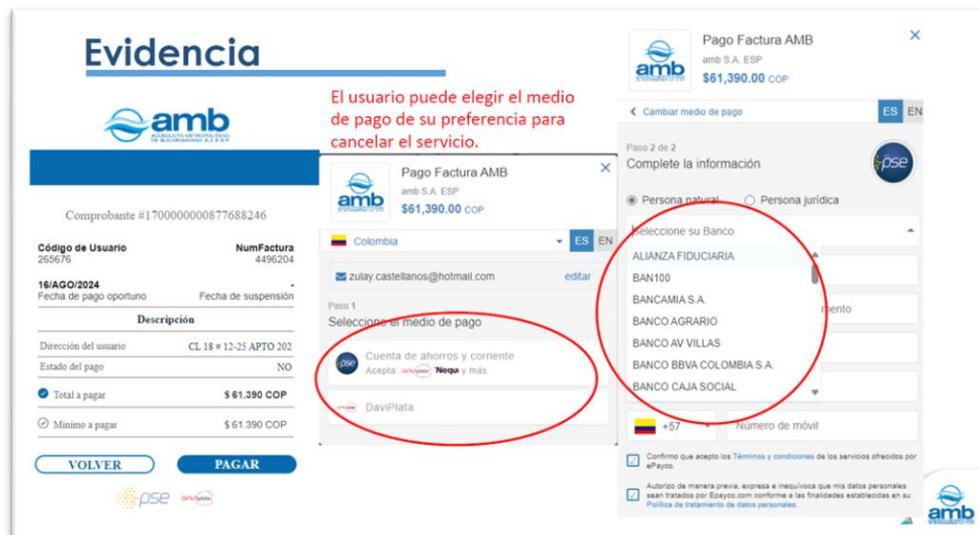
Al diligenciar el Documento o Nit por favor realizarlo sin espacios ej. '999999' y sin dígito de verificación ej. '999999'

Enviar

4 Ibid.

5 Ibid.

- Mejora denominada “. Aumento de portales bancarios para realizar los pagos en línea.” trámite que quedó totalmente en línea, como se detalla a continuación:



- Mejora denominada “Redistribución en la página web de la información: Noticias, Convocatorias de Contratación y Ofertas Laborales.” trámite que quedó totalmente en línea, como se detalla a continuación:



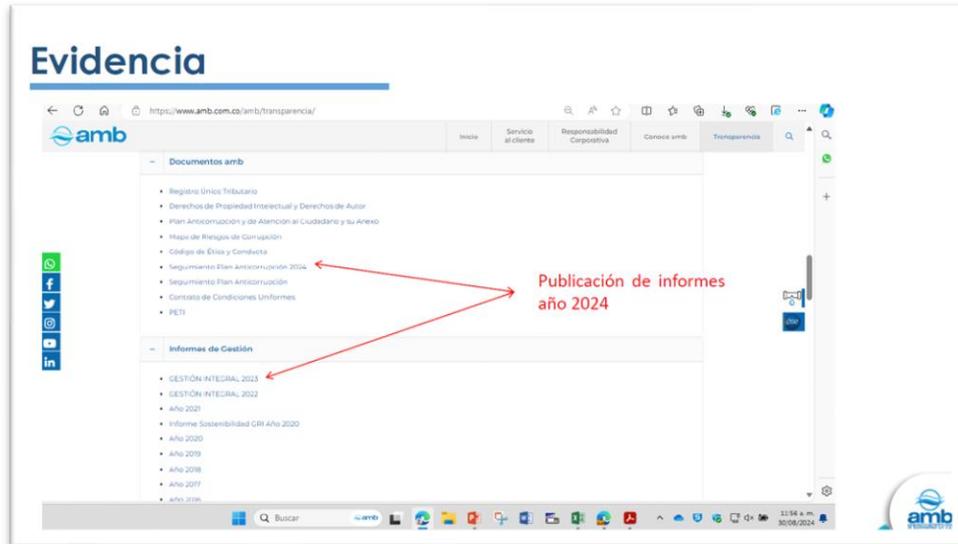
1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

“Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.”⁶

En relación al componente de **RENDICIÓN DE CUENTAS**, durante el **segundo** cuatrimestre del año se realizaron las siguientes cuatro mejoras, como se detalla a continuación:

- Mejora denominada *“Información de calidad y en lenguaje comprensible. Actividad 1.1. Divulgar piezas comunicativas digitales - Actividad 2.1 Publicación de informes en la página web.”*, como se detalla a continuación:

⁶ Ibid.



- Mejora denominada “Subcomponente 2 _ Dialogo con la ciudadanía Actividad _ 2.1 Ampliar la red de comunicaciones y grupos de WhatsApp Actividad 2.2. _ Suministrar a vocales y comunicad información pertinente Actividad _ 2.3. Formar a la comunidad Actividad_ 2.4. Realizar el programa Gerente al Barrio Actividad_ 2.5. Continuar programa amb más cerca”, como se detalla a continuación:



Evidencia



© mayo 14, 2024

amb más cerca con los vocales de control

En el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga crecemos firmemente en el diálogo directo y oportuno como instrumento para la generación de confianza con todos los grupos de interés.



Evidencia

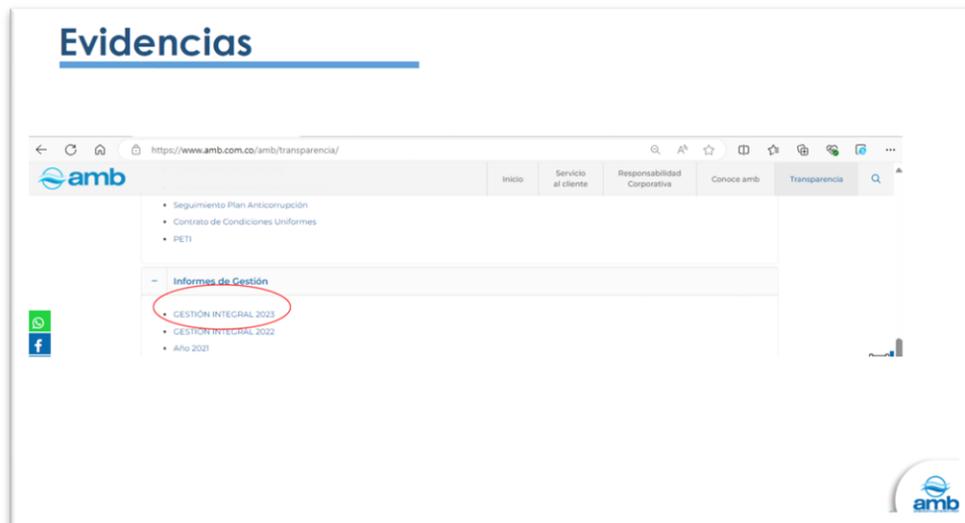


- Mejora denominada “Subcomponente 3_ Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas _ Actividad 3.1 Programa Líderes con la Pilas Puestas _ Actividad 3.2. Programa Vamos a conversar”, como se detalla a continuación:

Evidencias



- Mejora denominada "Subcomponente 4 _ Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional _ Actividad 4.1 Elaboración y publicación del informe de Rendición de cuentas.", como se detalla a continuación:

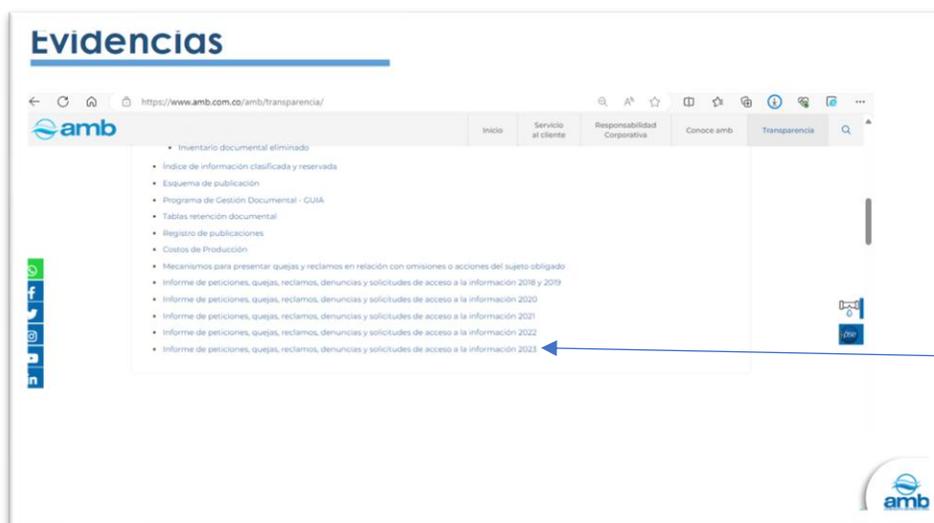


1.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

“Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”⁷

En relación al componente de **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, durante el **segundo** cuatrimestre del año se realizaron las siguientes cinco mejoras, como se detalla a continuación:

- Mejora denominada *“Subcomponente 1 _ Estructura administrativa y direccionamiento estratégico _ Actividad 1.1 Realizar informe mensual de las PQR.”*, como se detalla a continuación:



- Mejora denominada *“Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención _ Actividad 2.1 Promover actividades de participación en procesos de Gestión de compras y contratación y gestión humana _ Actividad 2.2. Informar constantemente sobre situaciones que puedan afectar el suministro de agua _ Actividad 2.3. Promover el uso de las herramientas de radicación de PQRS vía página web.”*, como se detalla a continuación:

⁷ Ibid.



Evidencia

https://www.amb.com.co/amb/

Inicio Servicio al cliente Responsabilidad Corporativa Conoce amb Transparencia

Convocatorias de contratación

Fecha	Código	Descripción
agosto 28, 2024	SP-amb-066-2024	Fabricación e instalación de isométrico para entrada al Tanque Malpaso, POIR 45.
agosto 27, 2024	SP-amb-061-2024	Adquisición de la infraestructura civil del bombeo villabel bajo y de los tanques de almacenamiento villabel alta, villabel bajo, cañaverales, zapamanga y ruitoque bajo del amb S.A. E.S.P. (POIR 5).
agosto 25, 2024	SP-amb-065-2024	Reubicación conducción PTAP Florida-Giron sector vaimontí - transversal del bosque - POIR 5.9
agosto 15, 2024	SP-amb-064-2024	Prestar los servicios médicos o cubrir la siniestralidad a través de un plan de medicina prepagada o póliza de salud, respectivamente, a los trabajadores y pensionados del amb S.A. ESP y sus beneficiarios afiliados al sistema general de seguridad social en salud dentro del régimen contributivo, conforme a la convención colectiva de trabajo y reglamento de los servicios médico - asistenciales.

Ver más Convocatorias

Evidencia

https://www.amb.com.co/amb/

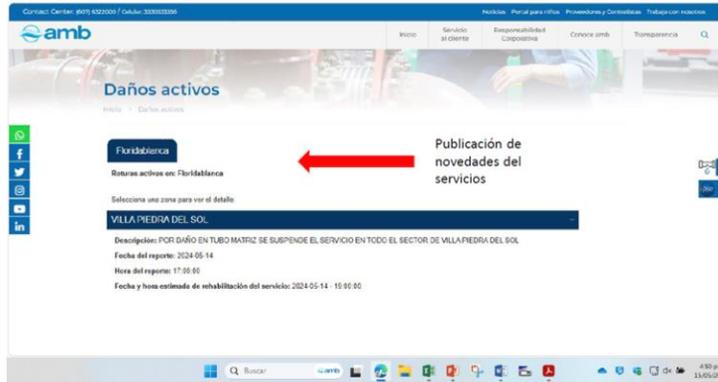
Inicio Servicio al cliente Responsabilidad Corporativa Conoce amb

Ver más Convocatorias

Ofertas de empleo

Fecha	Código	Descripción
abril 11, 2024	Selección Convocatoria Interna y Externa Auxiliar Administrativo IV de Contact Center	El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP informa que una vez concluido el proceso de selección para el cargo de Auxiliar Administrativo IV de Contact Center, anunciamos la persona seleccionada.
marzo 14, 2024	Selección Convocatoria Interna y Externa Profesional Asistente Seguridad y Salud en el Trabajo- SST	Concluido el proceso de selección para el cargo de Profesional Asistente Seguridad y Salud en el Trabajo- SST, anunciamos la persona seleccionada.
febrero 28, 2024	Postulados Convocatoria Interna y Externa Auxiliar Administrativo IV de Contact Center	Postulados Convocatoria Interna y Externa Auxiliar Administrativo IV de Contact Center
febrero 20, 2024	Convocatoria Interna y Externa Auxiliar Administrativo IV de Contact Center	La Gerencia General del amb S.A. ESP en uso de sus atribuciones, realiza Convocatoria Interna y Externa para el cargo de Auxiliar Administrativo IV de Contact Center.

Evidencia



- Mejora denominada “Subcomponente 3 Talento Humano Actividad 3.1. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.”, como se detalla a continuación:

Evidencia

coordinando los programas y actividades de tipo operativo de las diferentes dependencias de la Empresa.
 15. Cumplir con las responsabilidades comunes para el personal de dirección confianza y manejo de la empresa.
 16. Desempeñar las demás funciones asignadas por el líder inmediato, las que reciba por delegación y aquellas que sean inherentes a las que desarrolla el área.

COMPETENCIAS FRENTE AL CARGO			
Compromiso Institucional	X	Orientación al Logro	X
Orientación al Cliente	X	Comunicación Asertiva	X
Mejora Continua	X	Desarrollo de Equipos	X
		Planificación	X
CONDICIONES DEL CARGO			
PERSONAL A CARGO	2 personas		
LÍDER INMEDIATO	Gerente General		
LUGAR DE TRABAJO	Oficinas Administrativas del amb S.A. E.S.P.		
HORARIO DE TRABAJO	Lunes a Viernes de 7am a 11:50m y de 1pm a 5pm		

- Mejora denominada “Subcomponente 4 Normativo y procedimental _ Actividad 4.1. Socializar a nivel interno los indicadores y los informes de evaluación de PQRS para documentar buenas prácticas _ Actividad 4.2. Socializar con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano”, como se detalla a continuación:



Evidencia

- Mejora denominada "Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano _ Actividad 5.1. Medir el nivel de satisfacción del servicio presencial en cada una de las sedes _ Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de información _ Actividad 3 Informe mensual consolidado de PQR ", como se detalla a continuación:

Evidencia

1.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



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

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

- Mejora denominada “Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad Actividad 4.1. Fortalecer la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad visual, auditiva y física _ Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública _ Actividad 5.1. Realizar seguimiento a la página web institucional dando cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014 Actividad 5.2. Realizar el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta, solicitudes negadas)”, como se detalla a continuación:

The image displays three screenshots of evidence reports from the Ambulancia Móvil de Bogotá (AMB). The first screenshot shows a summary table with columns for 'RECLAMOS', 'PETICIONES', and 'RECURSO DE REPONICIÓN', with sub-columns for 'TOTAL', 'ESCRITO', 'PERSONAL', and 'WEB'. The second screenshot shows a detailed 'TOTAL POR CAUSAL' table listing various categories of requests and their counts. The third screenshot shows a table with columns for 'TOTAL POR MES', 'X MES', 'SEMANA', and 'MESSES', with sub-columns for 'PQRS', 'RECLAMO', 'PETICIÓN', and 'RECURSO DE REPONICIÓN'.

1.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

“Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.”⁸

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

2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

De las 31 actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PACC - para el año 2024, acumulado al segundo cuatrimestre (igual que en el primer trimestre) se tenía previsto finalizar dos (2) de las 31 actividades, lo que representa un 6% del total propuesto, estas actividades se completaron en su totalidad, **alcanzando un cumplimiento del 100%**. Hubo avance significativo o total en 12 actividades de las 31 planteadas, lo que indica un avance acumulado cercano al 38%.

3. RECOMENDACIONES A IMPLEMENTAR

Se observa que 19 actividades del plan (que representan el 61%) no presentan avance, dado que están programadas para concluir el 31 de diciembre de 2024. En este sentido, se sugiere a los responsables llevar a cabo un monitoreo periódico para detectar cualquier inconveniente que pueda surgir durante su implementación, poder tomar medidas oportunas y, de requerirse, realizar los ajustes necesarios al plan.

Cordialmente,

JUAN NICOLÁS MANRIQUE SÁNCHEZ
Jefe Oficina de Control de Gestión

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

⁸ Ibid.