

## **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 Comunicación<sup>1</sup>.

La Oficina de Control Interno OCI en el marco del Plan Anual de Auditoría, específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, hacer seguimiento 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 2023 (al 31 de diciembre de 2023) del referido PAAC.

---

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

<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 - de la vigencia 2023.
<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 - de la vigencia 2023.
<b>ALCANCE</b>	Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante la vigencia 2023.
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>	<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</li></ul>

	<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"><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 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 51.921 de 18 de enero de 2022.</li></ul>
<b>AUDITOR</b>	Andrés Ruiz Espinel

## 1. RESULTADOS SEGUIMIENTO PAAC CORTE DICIEMBRE 2023

En el presente informe se realiza un análisis al cumplimiento de las acciones programadas con corte a 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con los ítems e información reportada por las áreas responsables y disponible a la fecha de elaboración.

La verificación se centró en la información reportada por las dependencias responsables, la verificación efectuada 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

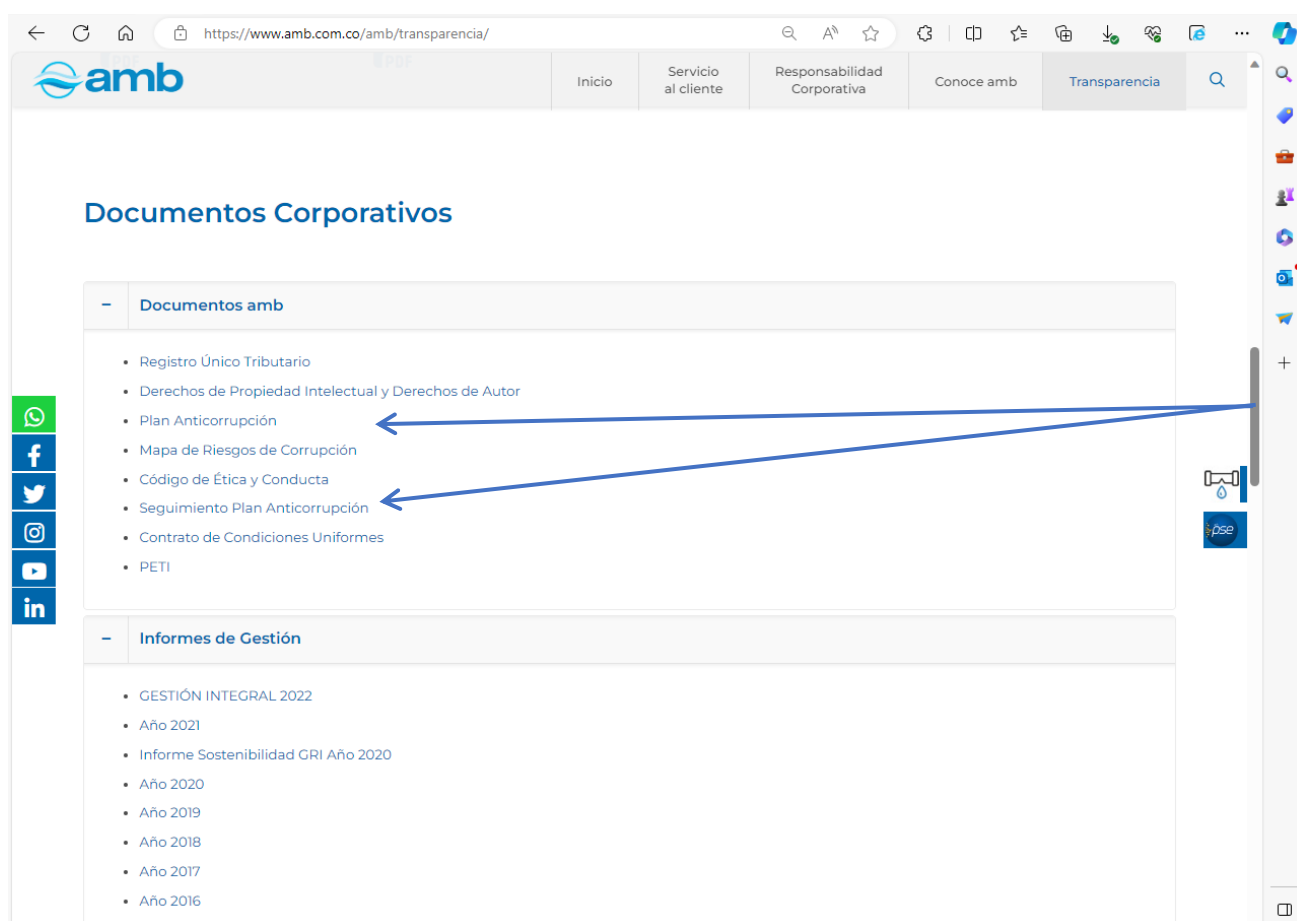
*“Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.”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

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

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

Se constató el cargue de la matriz de riesgos de corrupción en el sitio indicado de la página web. Con control de versiones I de 2023.



Se constató la existencia de la matriz de riesgos de corrupción, la cual indica tener asociados 58 riesgos de corrupción. El documento donde se plasma la matriz contaba con 92 páginas y obedecía a la versión F GG 501-006 Revisión I 2023.



F.03.001-006 Revisión 1 - 2023		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANA S.A. ESP	
RIESGO:		CORRUPCIÓN		PERIODO EVALUADO		2022		PROCESO:		ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANA S.A. ESP		
No.	PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD INHERENTE	IMPACTO INHERENTE	RIESGOS RESIDUAL	OPCIÓN MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
13		Posibilidad de aprovechar la condición de empleado del área de Tesorería, para solicitar o recibir dativos o cambio de otorgar información confidencial del proceso.	Corrupción	Aprovechar la manualidad del proceso al momento de emitir y consolidar la información.	Raro	Mayor	Moderado	Reducir	Control dual, verificación a la digitalización e información errónea por parte de proveedores	Formato autorización de pago por banca electrónica.	Líder del área y asistente administrativo	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)
				Reducir				Control dual, verificación a la digitalización e información errónea por parte de proveedores	Formato autorización de pago por banca electrónica.	Líder del área y asistente administrativo	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
				Reducir				Código de Ética- Contrato de dirección de manejo y confianza.	Documento Código de Ética	Líder Secretaría General	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
				Reducir				Autorización líder de área controles de sistemas, usuario y contraseñas de acceso.	Ticket mesa de ayuda	Líder del área	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
				Reducir				Autorización líder de área controles de sistemas, usuario y contraseñas de acceso.	Ticket mesa de ayuda	Líder del área	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
14		Posibilidad de utilizar los permisos y conocimientos como empleado del área de Tesorería, para autorizar, reconocer o denotar pagos indebidos en beneficio propio o de terceros.	Corrupción	1. Funcionarios corruptos, con pérdida de valores y sin sentido de pertenencia.	Raro	Mayor	Moderado	Reducir	Autorización líder de área controles de sistemas, usuario y contraseñas de acceso.	Ticket mesa de ayuda	Líder del área	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)
				Reducir				Código de Ética- Contrato de dirección de manejo y confianza.	Documento Código de Ética	Líder Secretaría General	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
				Reducir				Rol dual para autorización de pagos e información (Autorizador y Creador)	Evidencia dentro del comprobante de pago	Líder del área y asistente administrativo	Diaria	
				Reducir				Cajillas de seguridad con clave	Cajillas de seguridad	Líder del área y asistente administrativo	Continuo (automáticos)	
				Reducir				Restricciones de acceso al área de tesorería	Inspección visual, cambiar tarjeta de acceso habilitada	Líder del área	Continuo (automáticos)	
				Reducir				Rol dual para autorización de pagos e información (Autorizador y Creador)	Evidencia dentro del comprobante de pago	Líder del área y asistente administrativo	Diaria	
				Reducir				Autorización dentro del sistema de información comercial - SIV.	Registro en el sistema	Líder del área y asistente administrativo	Continuo (automáticos)	
				Reducir				Portal Bancario para verificación de datos de beneficiarios	SI, Se baja del portal bancario	Líder del área	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
				Reducir				Rol dual para autorización de pagos e información (Autorizador y Creador)	Evidencia dentro del comprobante de pago	Líder del área y asistente administrativo	Diaria	
				Reducir				Verificación contra formato lista de chequeo (COTD 006)	Formato y recepción en el SIV	Asistente administrativo	Diaria	
				Reducir				Validación en portales bancarios, identificar número de cuenta.	Repetido con 3	Líder del área	A Demanda (cada vez que se realiza la actividad que busca controlar)	
				Reducir				Validación del valor a pagar (Al momento de reconocer, usar y autorizar monto tesorería)	Cuenta de cobro o lista de cheques trámite de cuentas	Líder del área y asistente administrativo	Semanal	
				Reducir				Resguardo de títulos valores, soportes o documentos reservados en caja fuerte	Caja fuerte	Líder del área y asistente administrativo	Continuo (automáticos)	

17 de 92

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 continuación<sup>3</sup>:

AVANCES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023	
1. COMPONENTE	Gestión del Riesgo de Corrupción
Actualización y publicación del mapa de riesgos de corrupción del amb S.A. ESP.	
Monitoreo de las actividades del mapa de Riesgos de Corrupción	

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

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.

Así mismo, una columna, donde se incluyan las observaciones que puedan surgir o aspectos que se deban tener en cuenta en su seguimiento y/o para su evaluación. (Lo indicado, coincide con la estructura plasmada en la guía para la elaboración del PAAC).

## 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.”<sup>4</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>5</sup>*

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, RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, reportó los siguientes progresos alcanzados en esta vigencia, los cuales fueron informados a través de la tabla que se muestra a continuación<sup>6</sup>:

---

4 Ibid.

5 Ibid.

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

2. COMPONENTE	Racionalización de trámites
	Se realizaron actualizaciones en el SII++, que permiten registrar permisos y vacaciones con correo de respuesta automática.
	Implementar el módulo de PQR WEB para recepción de PQR en línea con entrega de respuestas por el mismo medio.
	Implementación del agendamiento de citas de PQR directamente desde la página web.
	Se realizó la habilitación del pago de la factura del servicio en línea a través de la página web del amb S.A. ESP
	Implementación del agendamiento de citas a través de línea de WhatsApp.
	Implementación de tecnologías aplicadas a la gestión Comercial y Técnica.
	Implementación de inteligencia artificial a través de "chatbots" o asistentes virtuales, para proporcionar respuestas inmediatas.

Por ausencia de información detallada, y al no haber compartido evidencias de cada uno de los ítems descritos, no se puede verificar el porcentaje real de cumplimiento de lo planteado vs. lo ejecutado.

Lo informado por el área no es fácil de cruzar con lo cargado en la página web. Para el PAAC de la próxima vigencia se debe conservar los mismos ítems de actividades que se plantean al inicio de año con las que se finaliza la vigencia, lo anterior, con el fin de tener una trazabilidad adecuada de cada una de las acciones planteadas.

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.

Así mismo, una columna, donde se incluyan las observaciones que puedan surgir o aspectos que se deban tener en cuenta en su seguimiento y/o para su evaluación. (Lo indicado, coincide con la estructura plasmada en la guía para la elaboración del PAAC).

### 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.”<sup>7</sup>*

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, RENDICIÓN DE CUENTAS, reportó los siguientes progresos alcanzados en esta vigencia, los cuales fueron informados a través de la tabla que se muestra a continuación<sup>8</sup>:

3. COMPONENTE	Rendición de Cuentas
	Publicación de Informes sobre la gestión realizada en la página web institucional
	Se continuó con la promoción del programa Gerente al Barrio, que consiste en realizar diálogos con los presidentes de las juntas de acción comunal y los ediles.
	Se impulso la realización del programa amb mas cerca con la comunidad.
	Se efectúan espacios de comunicación con los trabajadores del amb S.A. ESP llamadas "Vamos a Conversar"
	Realización de actividades con vocales de control y comunidad en general

Por ausencia de información detallada, y al no haber compartido evidencias de cada uno de los ítems descritos, no se puede verificar el porcentaje real de cumplimiento de lo planteado vs. lo ejecutado.

Lo informado por el área no es fácil de cruzar con lo cargado en la página web. Para el PAAC de la próxima vigencia se debe conservar los mismos ítems de actividades que se plantean al inicio de año con las que se finaliza la vigencia, lo anterior, con el fin de tener una trazabilidad adecuada de cada una de las acciones planteadas.

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Correo electrónico por parte de Diana Calderón, Líder del Sistema de Gestión Integrado del amb S.A. ESP, del miércoles 6/12/2023.



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.

Así mismo, una columna, donde se incluyan las observaciones que puedan surgir o aspectos que se deban tener en cuenta en su seguimiento y/o para su evaluación. (Lo indicado, coincide con la estructura plasmada en la guía para la elaboración del PAAC).

#### 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.”<sup>9</sup>*

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, MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, reportó los siguientes progresos alcanzados en esta vigencia, los cuales fueron informados a través de la tabla que se muestra a continuación<sup>10</sup>:

4. COMPONENTE	Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano, Clientes Externos e Internos
	Se ha estado realizando el informe mensual de las PQR, para evidenciar las oportunidades de mejora a realizar.
	Se informa a los usuarios constantemente en la pagina web institucional las situaciones que puedan afectar el suministro de agua.
	Se fortalecieron de rentrenamiento y reentrenamiento orientadas al servicio del cliente interno y externo.
	Se continua con el análisis del nivel de satisfacción del servicio presencial en cada una de las sedes.
	Se fortalecieron actividades de participación del Acueducto en procesos de gestión de compras, contratación y gestión humana.
	Se reitera constantemente a los usuarios, los medios de comunicación que pueden utilizar para gestionar sus trámites. Evitando desplazamientos.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Correo electrónico por parte de Diana Calderón, Líder del Sistema de Gestión Integrado del amb S.A. ESP, del miércoles 6/12/2023.

Por ausencia de información detallada, y al no haber compartido evidencias de cada uno de los ítems descritos, no se puede verificar el porcentaje real de cumplimiento de lo planteado vs. lo ejecutado.

Lo informado por el área no es fácil de cruzar con lo cargado en la página web. Para el PAAC de la próxima vigencia se debe conservar los mismos ítems de actividades que se plantean al inicio de año con las que se finaliza la vigencia, lo anterior, con el fin de tener una trazabilidad adecuada de cada una de las acciones planteadas.

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.

Así mismo, una columna, donde se incluyan las observaciones que puedan surgir o aspectos que se deban tener en cuenta en su seguimiento y/o para su evaluación. (Lo indicado, coincide con la estructura plasmada en la guía para la elaboración del PAAC).

### 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.”*

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, MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, reportó los siguientes progresos alcanzados en esta vigencia, los cuales fueron informados a través de la tabla que se muestra a continuación<sup>11</sup>:

---

<sup>11</sup> Correo electrónico por parte de Diana Calderón, Líder del Sistema de Gestión Integrado del amb S.A. ESP, del miércoles 6/12/2023.

5. COMPONENTE	Transparencia y acceso a la información
	Se efectúa el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta, solicitudes negadas)
	Se actualizó 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.
	Se efectúa control de las comunicaciones. Donde se evidencie la respuesta de las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.
	Procesos de contratación abiertos de contratación que permiten pluralidad de oferentes.
	Se fortalecieron los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio y a la labor.

Por ausencia de información detallada, y al no haber compartido evidencias de cada uno de los ítems descritos, no se puede verificar el porcentaje real de cumplimiento de lo planteado vs. lo ejecutado.

Lo informado por el área no es fácil de cruzar con lo cargado en la página web. Para el PAAC de la próxima vigencia se debe conservar los mismos ítems de actividades que se plantean al inicio de año con las que se finaliza la vigencia, lo anterior, con el fin de tener una trazabilidad adecuada de cada una de las acciones planteadas.

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.

Así mismo, una columna, donde se incluyan las observaciones que puedan surgir o aspectos que se deban tener en cuenta en su seguimiento y/o para su evaluación. (Lo indicado, coincide con la estructura plasmada en la guía para la elaboración del PAAC).

## 1.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

*"Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción."*<sup>12</sup>

El área del Sistema de Gestión Integrado, por medio de su subárea de Cumplimiento, se encargan de centralizar y recopilar la información de las actividades realizadas por los diversos procesos/áreas de la empresa en relación con el PAAC, respecto al

<sup>12</sup> Ibid.

componente en evaluación, no informa sobre actividades adicionales planteadas para la vigencia.

No obstante, lo anterior, y de acuerdo con la sugerencia que la misma guía indica para este punto, la cual expresa:

“Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.<sup>13</sup> Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.”

Así las cosas, La Oficina de Control de Gestión, informa que durante la vigencia 2023, se obtuvieron los siguientes progresos:

- **Línea Ética del amb S.A. ESP.**

**Implementación desde el mes de abril de 2023 de los canales de reporte telefónico y escrito de la “Línea Ética” del amb S.A. ESP:**

---

<sup>13</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. “Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, -MECI-”. Bogotá, Mayo de 2014. Págs. 29 – 30.

Función 2 de la Oficina de Control de Gestión:

“**Fomentar y vigilar una cultura de ética** y de cumplimiento en la organización, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.”

Así las cosas, fue habilitada a partir de abril de 2023, la línea ética, por medio de dos canales:

El **objetivo** de una línea ética es **prevenir, disuadir y/o detectar situaciones de fraude.**



**Teléfono:**  
**310 242 3882**

**Horario Laboral**



**Correo Electrónico:**  
**[lineaetica@amb.com.co](mailto:lineaetica@amb.com.co)**

**7x24x365**



- **Fomento al Autocontrol, capacitaciones en Conocimiento de Aspectos Generales del Código de Ética y Conducta Empresarial del amb S.A. ESP.**

Así mismo, durante el 2023 en las actividades relacionadas con el fomento al Autocontrol, **se realizaron más de 15 sesiones de capacitación, a más de 150 trabajadores** del acueducto tratando el tema: “*Conocimiento de Aspectos Generales del Código de Ética y Conducta Empresarial del amb S.A. ESP*”

## 2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

**La empresa no ha asimilado ni otorga la debida importancia y atención necesaria al cumplimiento** del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011<sup>14</sup>, y las directrices de la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa.

Las **áreas involucradas en la consolidación y seguimiento del PAAC no están dando cumplimiento a los plazos establecidos definido por la ley y no se reporta un seguimiento periódico** (mensual, bimensual, trimestral, etc) **de las actividades** que se establecen para la vigencia.

No se remitió evidencia con la cual se pudiera constatar la **socialización previa del PAAC de forma anticipada a su publicación** en la vigencia 2023.

En el mismo sentido, las actividades que se plantean en el PAAC al inicio de año presentan **cambios durante la vigencia, lo anterior, sin darse ningún proceso de validación y/o aprobación**, lo que **implica**, que lo **planteado a inicio de año, sea sustancialmente diferente**, respecto a lo que se informa al **final del periodo anual**.

Aunque se realizan actividades concernientes con los temas que trata el PAAC 2023, estas actividades **carecen de información detallada que permita hacerle un adecuado seguimiento**, así mismo, **no se remitieron soportes** de las actividades ejecutadas que permitieran verificar su cumplimiento.

Todo lo anterior, implica un **cumplimiento PARCIAL** (Bajo) del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, **que debe ser atendido de forma prioritaria.**

---

<sup>14</sup> El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece que cada entidad del orden nacional, **departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción**. Además, los recursos que destinen las entidades públicas y las empresas y **sociedades con participación mayoritaria del Estado** del orden nacional **y territorial**, en la divulgación de los programas y políticas que realicen, a través de publicidad oficial o de cualquier otro medio o mecanismo similar que implique utilización de dineros del Estado, deben buscar el cumplimiento de la finalidad de la respectiva entidad y garantizar el derecho a la información de los ciudadanos. **La Ley 1474 de 2011 dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.**

Extraído de:

<https://www.bing.com/search?q=art%C3%ADculo+73+de+la+Ley+1474+de+2011&form=ANNH01&ref=049a1ad23f0c49499a32e3b49c43e3bb&pc=U531>

### 3. RECOMENDACIONES A IMPLEMENTAR

- 3.1. Convocar una **reunión prioritaria para concientizar, definir roles y responsabilidades, así como fechas de cumplimiento** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del amb S.A. ESP.
- 3.2. **Designar un trabajador como gestor de la consolidación, seguimiento y liderazgo permanente del PAAC** del amb S.A. ESP.
- 3.3. Crear una **matriz o un listado de aspectos que debe cumplir el PAAC**, importante que se describa componente por componente y tenga definido cargos responsables.
- 3.4. **Socializar, previo a su publicación, el proyecto de PAAC** para la siguiente vigencia.

Cordialmente,



---

**JUAN NICOLÁS MANRIQUE SÁNCHEZ**  
Jefe Oficina de Control de Gestión



---

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