

## INTRODUCCIÓN

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

El referido plan debe ser estructurado a través de sus seis componentes, a saber:

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

Adicionalmente, en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión. En ese sentido el PAAC está integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, los cuales se desarrollan en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación<sup>1</sup>.

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

Corresponde a la Oficina de Control de Gestión verificar y evaluar la elaboración, comunicación, participación, seguimiento y autocontrol del plan de la empresa. Es por ello que a continuación se presenta el avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos para el **segundo cuatrimestre de 2025 (al 31 de agosto de 2025)** del referido PAAC.

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

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



<p><b>ALCANCE</b></p>	<p>Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el <b>segundo cuatrimestre</b> de 2025.</p>
<p><b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1474 de 2011” Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículos 73 y 76.</li> <li>• Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".</li> <li>• Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Rendición de Cuentas.</li> <li>• Decreto 1081 de 2015, único de la Presidencia de la República, Artículos 2.1.4.1 y siguientes, señalan como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</li> <li>• Decreto 1083 de 2015, único del Sector de la Función Pública, Artículos 2.2.22.1 y siguientes, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo de Planeación.</li> <li>• Decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</li> <li>• Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG).</li> <li>• Ley 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, publicado en el Diario Oficial No. 51.145 de 22 de noviembre 2019.</li> <li>• Ley 2195 de 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción</li> </ul>



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

## 1. RESULTADOS SEGUIMIENTO PAAC CORTE del segundo cuatrimestre de 2025.

En el presente informe se plasma el seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas con corte al **31** de agosto de 2025, de acuerdo con los ítems e información reportada por las áreas responsables y disponible a la fecha de elaboración.

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

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

### 1.1. Componente GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

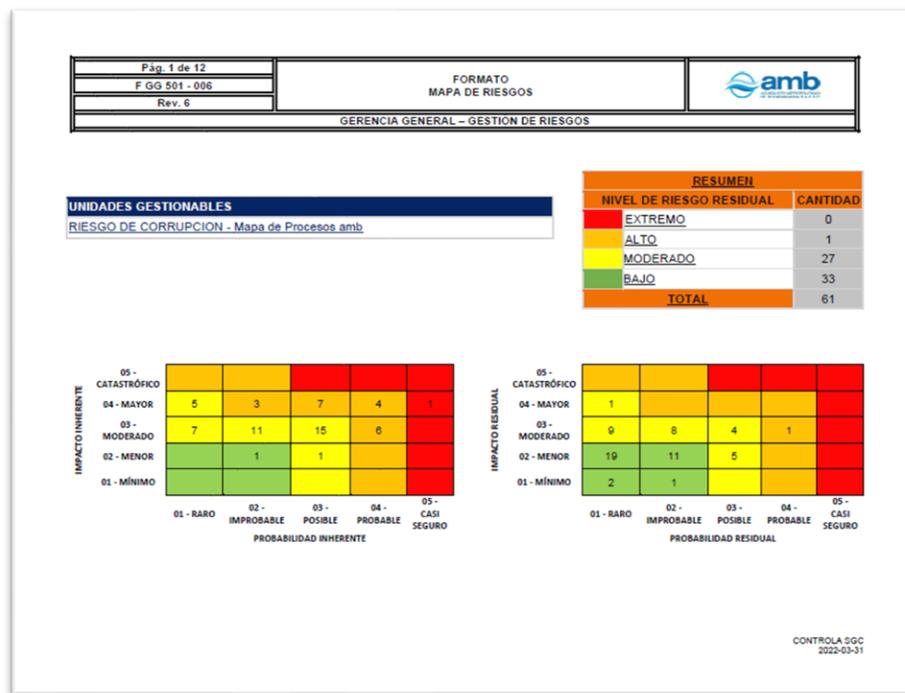
*“Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.”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

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizarán monitoreo y evaluación del mapa.

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

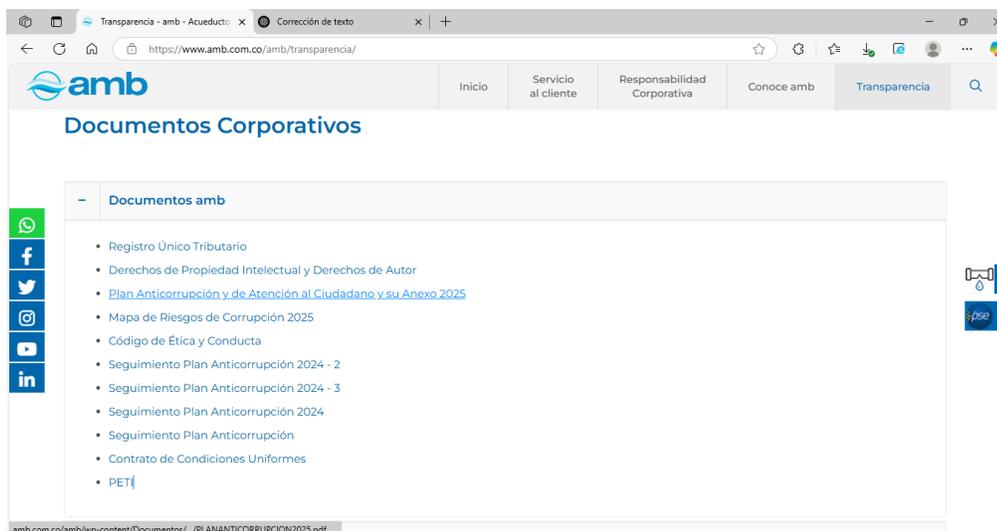
<sup>2</sup> ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Versión 2.  
Página 12.

Mapa de Riesgos de Corrupción Rev. 6



Se constató la existencia de la matriz de riesgos anticorrupción y su cumplimiento respecto al Subcomponente 3 Consulta y Divulgación asociado con la actividad 2.1. que consiste en publicar en la página web del amb S.A. ESP el mapa de riesgos de corrupción. Así mismo, fue remitido por correo electrónico empresarial un boletín informando sobre la actualización del PAAC 2025.

Consulta página web del 07/05/2025



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.

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: GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite	% Avance Cumplimiento	Avance Cumplimiento	Comentario, Observación o Sugerencia
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	50%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción del amb S.A. ESP.	Mapa de Riesgos actualizado	Todos los Procesos	29/01/2025	100%	Ejecutado ✓	-
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Publicar en la pagina web del amb S.A. ESP el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción publicado.	Profesional Asistente de Cumplimiento	31/01/2025	100%	Ejecutado ✓	-
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1 Monitorear las actividades de del mapa de Riesgos de Corrupción, por el lider de proceso y su equipo	Revisión y seguimiento de riesgos de corrupción	Responsables de los Procesos	31/12/2025	50%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025.
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos.	Informe de seguimiento, formato asistencia reunión	Profesional Asistente de Riesgos y de Cumplimiento.	31/12/2025	50%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025

Se observa que las actividades de este componente no presentan vencimientos en la vigencia en seguimiento (segundo cuatrimestre del año, con corte al 31 de agosto). No obstante, las actividades con vencimiento al cierre de la vigencia registran un avance del 50%.

### 1.2. Componente RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

*“Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.”<sup>3</sup>*

*“Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.”<sup>4</sup>*

En relación al componente de **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**, durante el segundo cuatrimestre de 2025 (con corte al 31 de agosto) no se registran actividades con vencimiento:

Componente 2:				PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto 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	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentarios, Observación o Sugerencias.
							Fecha inicio	Fecha final					
1	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite	El usuario realiza los pagos del servicio a través de Coopenessa, los cuales quedan reportados al amb al siguiente día.	Cuando el usuario tenga una suspensión del servicio, puede cancelar su factura en cualquier punto de Coopenessa, quedando reportado el pago en línea en el amb. Lo que hace que la reconexión se realice el mismo día.	Al quedar los pagos reportados en línea al amb, se puede reestablecer el servicio una vez sea efectuado.	Enero 2025	Abril 2025	Proceso T1	100%	Ejecutado ✓	Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 ( Pág. 9 Informe SOI de avance de actividades Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	-
2	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.	Únicamente se válida el predio con el número de 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 al los trámites correspondientes.	Enero 2025	Enero 2025	Proceso T1	100%	Ejecutado ✓	Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 ( Pág. 11 Informe SOI 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 API para mejorar los tiempos de Consulta del servicio para hacer integración.	Menores tiempos de espera en la respuesta del sistema para obtener duplicados, consultas de información de Contact Center	Enero 2025	Enero 2025	Proceso T1	100%	Ejecutado ✓	Correo electrónico con informe adjunto del 07/05/2025 ( Pág. 13 Informe SOI 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 T1	50%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	Se actualizó Botón de pagos PSE como se observa en el doc. Botón_PSE.pdf Esta en desarrollo el contrato 101 de 2025 que finaliza en octubre 22 para actualizar estilos y seguridad de la página web, en la cual se incluirá el logo de PSE en el "PAGAR FACTURA"	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025
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 T1	50%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	Se firmo y está en desarrollo el contrato 101 de 2025, que finaliza en octubre 22, para actualizar estilos y seguridad del portal web. Ver contrato 101 de 2025 en la carpeta compartida:	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025

No obstante, las actividades con vencimiento al cierre de la vigencia registran un avance del 50%.

### 1.3. Componente RENDICIÓN DE CUENTAS

*“Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.”<sup>5</sup>*

3 Ibid.

4 Ibid.

5 Ibid.



En relación al componente de **RENDICIÓN DE CUENTAS**, durante el segundo cuatrimestre de 2025 se plantearon 1 actividades que se detallan a continuación:

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	% Avance Cumplimiento	Avance / Cumplimiento	Comentario, Observación o Sugerencia.
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	100%	Detenido	Las actividades se cumplen de acuerdo a los programas establecidos por el proceso RSE y se relacionan en este mismo documento. Se adjunta informes presentados para el concejo los cuales reúnen la información de cumplimiento de las actividades en el 2025. Además del informe de gestión 2024 donde se reporto lo planteado en el PACCC <a href="https://www.amb.com.co/amb/wp-content/Documents/Documentos-corporativos/Informes-gestion/INFORMEGESTION2024.pdf">https://www.amb.com.co/amb/wp-content/Documents/Documentos-corporativos/Informes-gestion/INFORMEGESTION2024.pdf</a>

La única actividad prevista en este componente para el segundo cuatrimestre de 2025 se notifica llevada a cabo al 100%. Al respecto, la Oficina de Control de Gestión (Control Interno) manifestó a la líder del área responsable en correo electrónico que no era clara la evidencia respecto a los indicadores de control social, al cierre de este informe se estaba a la espera de la respuesta.

Los otros componentes tienen vencimiento a 31 de diciembre de 2025, aun así, reportaron el siguiente cumplimiento:

Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	% Avance Cumplimiento	Avance / Cumplimiento	Comentario, Observación o Sugerencia.
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	Presencia y Comunicaciones	31/12/2025	95%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El Plan de Comunicaciones del amb S.A. ESP se ejecuta cumpliendo con sus líneas estratégicas. Los canales digitales y físicos facilitaron la comunicación con los usuarios y fortalecieron la confianza. Se promovieron prácticas responsables a través de piezas pedagógicas y campañas. Se comunicaron proyectos, obras y mejoras que reforzaron la eficiencia y la sostenibilidad. Se diseñaron y divulgaron piezas comunicativas digitales y físicas que mantuvieron informada a la ciudadanía sobre la gestión.
	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	Presencia y Comunicaciones	31/12/2025	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	Se mantuvo un contacto constante con medios locales, regionales y especializados, posicionando vocerías técnicas y administrativas. Se anticiparon escenarios de desinformación mediante avisos oportunos y mensajes claros. Se respaldó la gestión con comunicados, avisos de servicio, publicaciones en redes, cobertura en medios y calificaciones de riesgo favorables. Se recomendaron acciones de mejora como un tablero público de continuidad, protocolo de control de rumores, calendario de mantenimientos, botón mensual de gestión y clips de vocería técnica.
Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía	2.1 Continuar con la socialización de las tarifas del servicio y con la socialización de áreas que afecte a la empresa a los líderes y a la comunidad en general del área metropolitana.	Entregar información de interés a la comunidad en general.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2025	75%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	En cumplimiento de la Resolución CRA 843 de 2021, se lleva a cabo la socialización de las tarifas cada vez que se presenta una actualización del 3% cuando se generan costos particulares en los servicios de acueducto o alcantarillado, dirigida a los vocales de control. Siempre, durante las reuniones de socialización de obras, en el evento amb más cerca o en espacios donde participe la Empresa con los diferentes grupos de interés, se informó sobre los factores que inciden en el costo de la factura.
	2.2 Realizar un diplomado de servicios públicos para líderes comunitarios, ediles y vocales de control.	Debido a que la formación de este tipo de líderes es vital para un desarrollo educativo avalada por el Ministerio de Educación, se realiza la actividad. Para el 2025 se retomaron actividades de capacitación con la Escuela de servicios públicos domiciliarios y medio ambiente, descrito en el N. 2.3 de este subcomponente	Líder Responsabilidad Social Empresarial	31/01/2025	-	Replantada	La actividad debió replantearse, ya que este tipo de formación debe ser desarrollada por una entidad educativa avalada por el Ministerio de Educación, respecto que fue considerado al momento de su formación.
Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía	2.3 Creación y lanzamiento de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios y Medio Ambiente ESPOMA	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.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	55%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	La Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios y medio ambiente del amb a la fecha ha desarrollado 5 sesiones de 9 sesiones planteadas para su clausura.
	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.	Ejecutar un acercamiento para aclarar dudas, inquietudes y ofrecer una atención diferenciada y personalizada.	Gerente de Operaciones Gerente Comercial Gerente General Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	60%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El gerente actual, Ing. Juan Carlos Suárez Muñoz, ha sostenido encuentros con líderes de la APD, tanto de los corregimientos de Bucaramanga como de Lebrija, con el propósito de conocer y atender las necesidades relacionadas con la prestación del servicio. No en todas las reuniones o diálogos con líderes participan los gerentes de área, ya que algunos encuentros son atendidos por jefes de área, líderes o profesionales delegados, según el caso puntual. Estas actividades, en su mayoría, se desarrollan en la sala de juntas de la Gerencia General, por solicitud de los líderes o mediante acuerdos establecidos en otros escenarios. No se tiene establecida una periodicidad de este tipo de encuentros.
	2.5 Continuar con desarrollo del programa amb más cerca con la comunidad.	Llevar a los barrios para ofrecer servicios, recuperar muros, realizar actividades de acercamiento con los niños y miembros de la comunidad tales como, juegos ambientales, bengas y actividades lúdicas.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	16%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	Se tienen estipuladas seis jornadas, las cuales iniciaron en el mes de agosto. Se continúa invitando la oferta institucional del amb, mediante actividades diseñadas para fomentar la participación de la comunidad, en alianza con otras instituciones.
Subcomponente 3. Incentivos para mostrar la cultura de la rendición de cuentas	3.1 Continuar con el programa de LIDERES CON LAS PILAS PUESTAS	Dar a conocer el compromiso de la empresa con la comunidad y su interés por presentarles su gestión y aporte social.	Líder Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2025	-	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	Se tiene contemplado, junto con la profesional encargada de áreas públicas, adelantar dos jornadas con líderes de estos sectores: una en el mes de octubre en el Estadio de Bucaramanga, y otra en diciembre en la Planta Bossonia.
	3.2 Incentivos para mostrar la cultura de la rendición de cuentas	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	70%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	Se ejecutó cumpliendo la demanda de información de carácter estratégico con un parte del compromiso con la comunicación interna.
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	100%	Detenido	Las actividades se cumplen de acuerdo a los programas establecidos por el proceso RSE y se relacionan en este mismo documento. Se adjunta informes presentados para el concejo los cuales reúnen la información de cumplimiento de las actividades en el 2025. Además del informe de gestión 2024 donde se reporto lo planteado en el PACCC <a href="https://www.amb.com.co/amb/wp-content/Documents/Documentos-corporativos/Informes-gestion/INFORMEGESTION2024.pdf">https://www.amb.com.co/amb/wp-content/Documents/Documentos-corporativos/Informes-gestion/INFORMEGESTION2024.pdf</a>



### 1.4. Componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

*“Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”<sup>6</sup>*

En relación al componente de **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, durante el segundo cuatrimestre de 2025 no se programó la finalización de actividades; sin embargo, algunas áreas informaron de adelantos<sup>7</sup> a corte de 31 de agosto, así:

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025		
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Avance / Cumplimiento	Comentario, Observación o Sugerencia.
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Realizar informe mensual de las PQR	Indicadores mensuales y publicación de informe anual de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información en la página web.	Líder PQR	31/12/2025	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. Actualmente se encuentra publicado año 2024. El informe de la vigencia 2025 se publica en la página web en enero año 2026.
	2.1	Promover actividades de participación del Acueducto en procesos de Gestión de compras y contratación y gestión humana.	Mantener informado al ciudadano sobre los procesos de compras, contratación y enganche de personal.	Líder Contratación y Compras Líder Gestión Humana	31/12/2025	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. Me permito adjuntar como medio probatorio pantallazo extraído de la página web de la empresa en donde consta la publicación de todos los procesos de contratación que se adelantan bajo la modalidad de solicitud pública de oferta, con el fin de dar a conocer y convocar a los interesados en participar en los mismos. adicionalmente, dichas convocatorias son publicadas en redes sociales del amb, así como, en el plataforma SAP Arba.
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%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. Todas las convocatorias externas o mixtas 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 cédula de la persona seleccionada como ganadora. Se adjuntan algunos registros de convocatorias publicadas en la página web, así como enlaces de Facebook. Esta información también puede ser verificada directamente ingresando a la página web del amb y a su perfil oficial en Facebook.
	2.3	Continuar con la promoción y divulgación del uso de las herramientas de radicación de PQRS vía página web.	Link de radicación de PQRS en perfecto funcionamiento.	Líder de Proceso TI Líder PQR	31/12/2025	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. Adjunto documentación debidamente diligenciada y con sus respectivos anexos, en el encontrará las suspensiones realizadas y registradas en la red social facebook de la empresa, a partir del mes de enero hasta el mes de agosto del presente año. Además, los archivos correspondientes a las daños (enero-mayo roturas y junio-agosto roturas) reportados desde la central en el aplicativo (Roturas página web), los cuales suministran la información actualizada de los daños en la página web del amb SA ESP en tiempo real.
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Evaluar el desempeño de los trabajadores en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los clientes internos y externos.	Trabajadores evaluados en atención y orientación al cliente interno y externo	Líderes de Proceso Gestión Humana	31/12/2025	67%	Está en desarrollo pero presenta retraso, su finalización estaba planeada para el 29 de agosto 2025. T: Igualmente, durante el año 2025 se han realizado ajustes en el sistema de PQR WEB. Entre las mejoras implementadas, 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.
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio.	Trabajadores capacitados en atención y orientación al cliente interno y externo	Líderes de Proceso Gestión Humana	31/12/2025	71%	En desarrollo dentro del tiempo esperado. Se adjunta el informe de capacitación junto con las evidencias de las formaciones ejecutadas, las cuales reflejan el interés del amb en continuar fortaleciendo la cultura de servicio al cliente mediante el desarrollo de competencias y habilidades blandas en sus equipos de trabajo. Se espera que las dos capacitaciones en proceso de aprobación puedan llevarse a cabo antes del 31 de diciembre.
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Socializar a nivel interno del proceso los indicadores y los informes de evaluación de PQRS para documentar buenas prácticas.	Mejorar el servicio al ciudadano teniendo en cuenta los resultados de los indicadores.	Líder PQR	31/12/2025	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. Mes a mes se socializan las causales de reclamos a los procesos del área comercial y otros
	4.2	Actualizar la política de protección de datos personales.	Política de Protección de datos personales socializada a las partes interesadas.	Profesional Asistente de Cumplimiento y Líder SGI	31/12/2025	20%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la eficiencia de atención de las PQRS conforme a la normativa vigente.	Indicador de atención de PQRS y planes de acción (según resultados)	Líder PQR	31/12/2025	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto. Se cumple con la normativa. Tiempo promedio de RTA inferior a 15 días hábiles

6 Ibid.

7 El porcentaje de avance reportado como 100% corresponde exclusivamente al corte del informe y no implica la culminación total de la vigencia.

### 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 segundo cuatrimestre de 2025 no se programó la finalización de actividades; sin embargo, algunas áreas informaron de adelantos a corte de 31 de agosto, así:

Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025		
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Avance / Cumplimiento	Comentario, Observación o Sugerencia.
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 SGL Lider de Area TI	31/12/2025	100%	Tareas ejecutadas permanentemente	Aún cuando la tarea tiene fecha límite del 31 de diciembre de 2025, las actividades se ejecutan permanentemente por cada uno de los líderes involucrados.  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%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El sistema de Gestión documental dispone de consultas avanzadas que permiten hacer seguimiento a las comunicaciones radicadas recibidas por web, correo electrónico y ventanilla única. Estas consultas muestran el estado de la respuesta conforme la ruta documental, incluyendo la etapa de trámite, dependencia responsables y fechas. Así mismo, se puede filtrar por radicador, fecha, dependencia, canal y palabra clave.
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%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	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%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025
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	-	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025
	5.2 Realizar el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta, solicitudes negadas)	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	31/12/2025	-	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025

### 1.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

*“Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.”<sup>8</sup>*

En relación al componente de **INICITIVAS ADICIONALES**, durante el segundo cuatrimestre de 2025 se programó la finalización de una actividad; actividad de la cual notificaron el siguiente avance:

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES				Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025			
Actividades	Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Avance / Cumplimiento	Evidencia	Comentario, Observación o Sugerencia.	
Actualización Procedimiento Plan Anticorrupción	Profesional Asistente de Cumplimiento	30/06/2025	90%	Está en desarrollo, pero presenta atraso frente a lo programado.	Documento en aprobación. Como evidencia, el mismo estará en el KAWAK sección SGL	En la actualidad el documento se encuentra en concertación de las áreas involucradas, para de forma posterior, realizar ajustes y publicación.	

<sup>8</sup> Ibid.

En la actualidad el documento se encuentra en concertación de las áreas involucradas, para de forma posterior, realizar ajustes y publicación, aspectos que se esperan finalizar antes de terminar la vigencia 2025.

Los otros componentes tienen vencimiento a 31 de diciembre de 2025, aún así reportaron el siguiente cumplimiento:

Componente 6:	INICIATIVAS ADICIONALES			Seguimiento Oficina de Control de Gestión a 31 de agosto de 2025		
	Actividades	Responsable	Fecha Límite	% Avance Cumplimiento	Avance / Cumplimiento	Comentario, Observación o Sugerencia.
	Publicar en la pagina web, las situaciones que se pueden denunciar en la línea ética (ampliar información)	Profesional Asistente de Cumplimiento, Profesional Control Interno Líder de Área TI	31/10/2025	75%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de octubre de 2025
	Actualización Procedimiento Plan Anticorrupción	Profesional Asistente de Cumplimiento	30/06/2025	90%	Está en desarrollo, pero presenta atraso frente a lo programado.	En la actualidad el documento se encuentra en concertación de las áreas involucradas, para de forma posterior, realizar ajustes y publicación.
	Divulgación Programa de Transparencia y Ética Empresarial.	Profesional Asistente de Cumplimiento	31/12/2025	-	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto	El vencimiento de la actividad esta programada para el 31 de diciembre de 2025

## 2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

La mayoría de actividades presentaron avance, así no correspondan al cuatrimestre de medición.

De las 2 actividades planteadas para finalizar dentro segundo cuatrimestre del año 2025 (corte a 31 de agosto), se ejecutaron 1,90 actividades, lo que representa un **cumplimiento del 96%**, sin embargo, la Oficina de Control de Gestión (Control Interno) solicitó al área de responsabilidad social que precisara la evidencia respecto a los denominados indicadores de control social.

Cordialmente,

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

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