

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control de Gestión, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011¹ y en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en el cual se establece la obligación de la empresa de formular, consolidar y publicar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) a más tardar el 31 de enero de cada vigencia, así como de **realizar su seguimiento cuatrimestral** con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, y de publicar los resultados de dichos seguimientos dentro de los diez primeros días de los meses de mayo, septiembre y enero, respectivamente, es por ello, que a continuación se presenta el avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos para el **segundo cuatrimestre de 2026 (al 31 de agosto de 2026)** del referido PAAC.

Recordar que 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 Comunicación².

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.

¹ En proceso de transición por las modificaciones establecidas en el decreto 1122 de 2024.

² 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 – al segundo cuatrimestre de 2026
OBJETIVO ESPECÍFICO	Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC – al segundo cuatrimestre de 2026
ALCANCE	Seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades programadas y ejecutadas durante el segundo cuatrimestre de 2026
CRITERIOS DE AUDITORÍA	• Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículos 73 y 76. • Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". • Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" Rendición de Cuentas. • Decreto 1081 de 2015, único de la Presidencia de la República, Artículos 2.1.4.1 y siguientes, señalan como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" • Decreto 1083 de 2015, único del Sector de la Función Pública, Artículos 2.2.22.1 y siguientes, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo de Planeación. • Decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". • Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (Actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG).

	• Ley 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, publicado en el Diario Oficial No. 51.145 de 22 de noviembre 2019. • Ley 2195 de 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”, publicada en el Diario Oficial No. 51.921 de 18 de enero de 2022. • En proceso de transición por las modificaciones establecidas en el decreto 1122 de 2024. “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”
AUDITOR	Andrés Ruiz Espinel

1. RESULTADOS SEGUIMIENTO PAAC CORTE del **segundo** cuatrimestre de 2026

En el presente informe se plasma el seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas con corte al **31 de agosto** de 2026, 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.”³

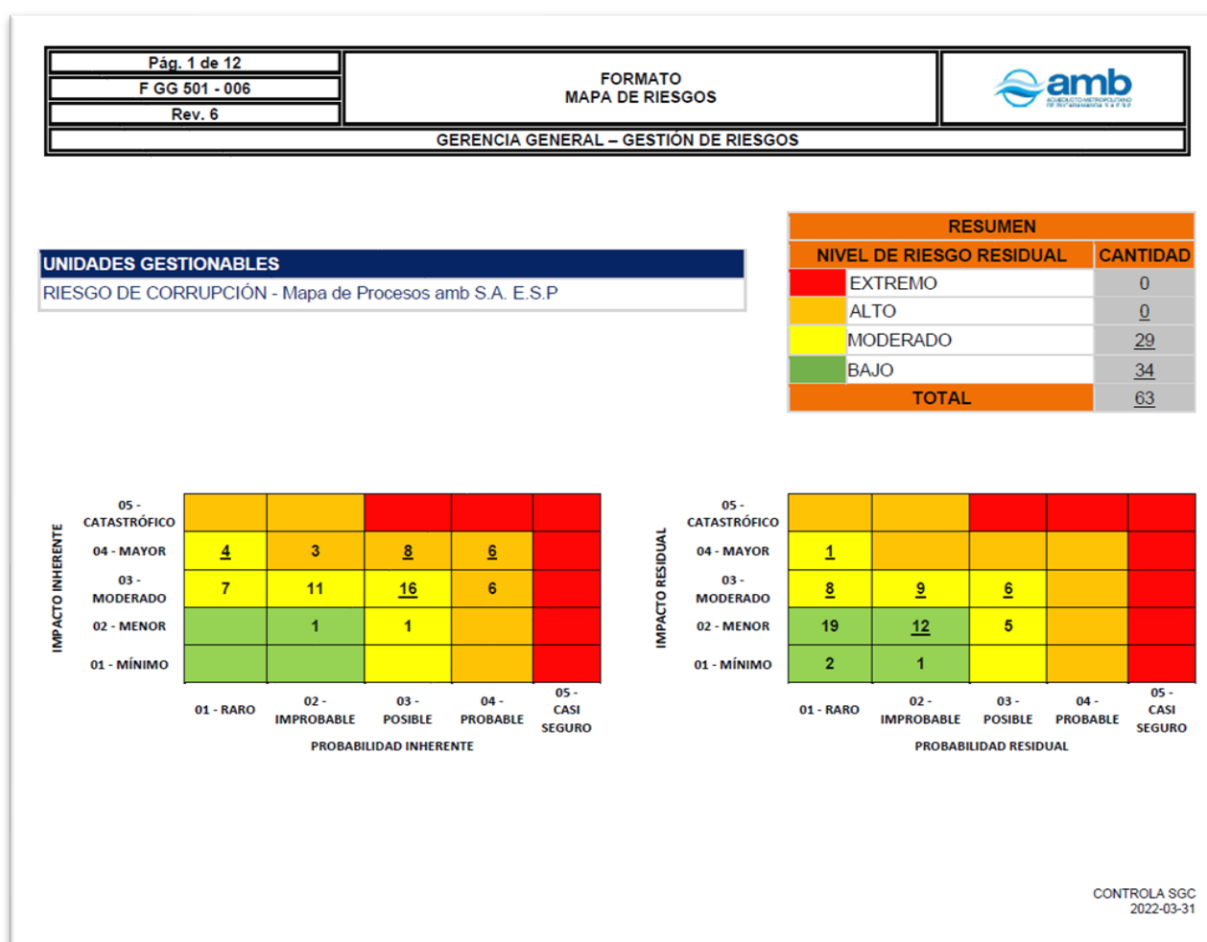
El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea

³ ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Versión 2.
Página 12.

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.

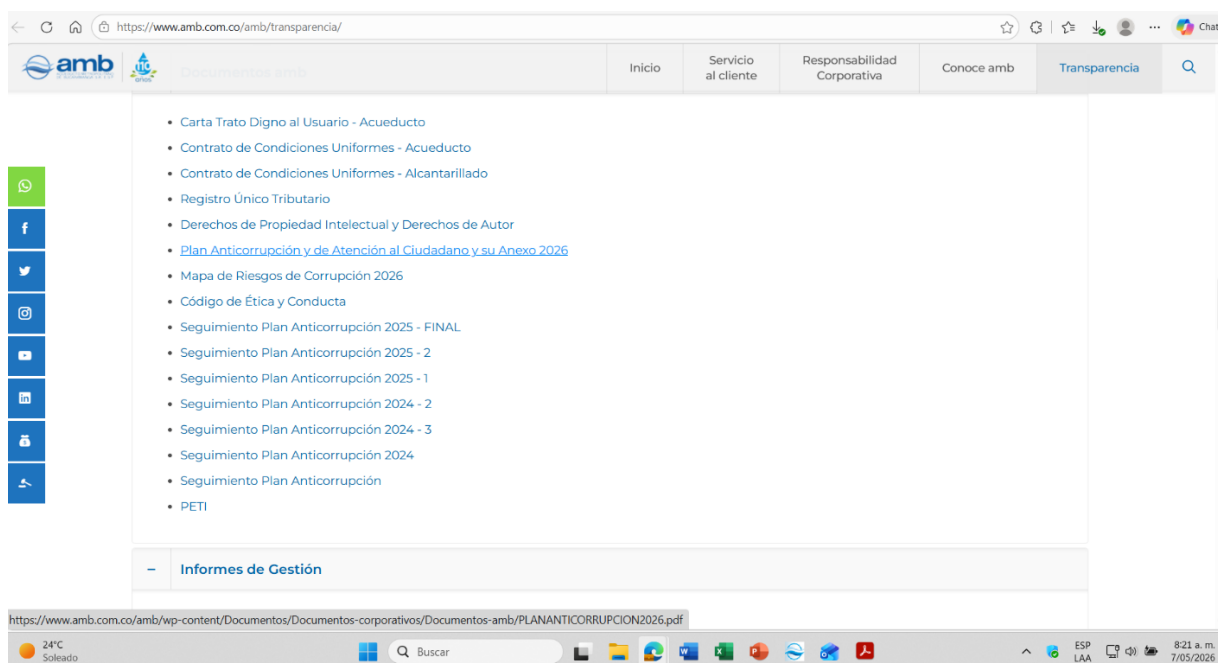
Evidencia, mapa de riesgos de corrupción, versión 6, con fecha de actualización: 2025-12-29, en el cual se indica el cumplimiento del subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, específicamente de la actividad 2.1: Actualización del mapa de riesgos de corrupción de amb S.A. E.S.P.

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 3.1. que consiste en publicar en la página web del amb S.A. ESP el mapa de riesgos de corrupción.

Consulta página web del 07/05/2026



El área del Sistema de Gestión Integrado, subárea de Cumplimiento, respecto al componente **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**, reportó el siguiente avance en este cuatrimestre:

Componente 1: GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION						Seguimiento a 30 de abril de 2026		Seguimiento a 31 de agosto de 2026				
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario, Observación o Sugerencia
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de admon de Riesgos	Continuar con la socialización de la política de admon de riesgos a los líderes de proceso.	Profesional Asistente de Cumplimiento	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	-	Actividad en Desarrollo	-	-	-	" ... En consecuencia, para el presente seguimiento se reportará el avance de las actividades de acuerdo con su estado de ejecución a la fecha, teniendo en cuenta que los compromisos aún se encuentran dentro del plazo establecido para su cumplimiento..."
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	30/01/2026	Actividad Finalizada	100%					
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	30/01/2026	Actividad Finalizada	100%					
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear las actividades de del mapa de Riesgos de Corrupción, por el líder de proceso y su equipo	Revisión y seguimiento de riesgos de corrupción	Responsables de los Procesos	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	-	Actividad en Desarrollo	-	-	-	" ... En consecuencia, para el presente seguimiento se reportará el avance de las actividades de acuerdo con su estado de ejecución a la fecha, teniendo en cuenta que los compromisos aún se encuentran dentro del plazo establecido para su cumplimiento..."
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Seguimiento a Mapas de Riesgos con los responsables de los procesos.	Mapas de riesgos actualizados	Profesional Asistente de Riesgos y de Cumplimiento.	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	-	Actividad en Desarrollo	-	-	-	" ... En consecuencia, para el presente seguimiento se reportará el avance de las actividades de acuerdo con su estado de ejecución a la fecha, teniendo en cuenta que los compromisos aún se encuentran dentro del plazo establecido para su cumplimiento..."

De las cinco (5) actividades que conforman el componente, dos (2) fueron cerradas durante el primer cuatrimestre y las tres (3) restantes se encuentran en desarrollo. Para el **segundo** cuatrimestre no se contemplaron cierres programados de actividades.

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.”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 de 2026 se planteó finalizar una (1) actividad en **agosto**, de sus tres (3) actividades el área de tecnología remite el siguiente avance:

Componente 2:		PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)				Seguimiento a 30 de abril de 2026		Seguimiento a 31 de agosto de 2026				
Proceso	Acción Específica de Racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a implementar	Beneficio al usuario y/o entidad	FECHA DE REALIZACIÓN	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario, Observación o Sugerencia
					Fecha final							
Tecnologías de la Información	Asegurar la seguridad de la página WEB y sus componentes	La tecnología avanza rápidamente y los componentes del sitio web se vuelven obsoletos si no se realiza mantenimiento continuo.	Actualización de la página web a nuevas versiones, mejora de estilos, optimización de rendimiento y refuerzo de seguridad.	Garantizar la continuidad del servicio digital y mejorar la atención al usuario a través de un portal más estable, seguro y actualizado	agosto 2026	Actividad Finalizada	100%					
Tecnologías de la Información	Actualizar Certificados SSL	El certificado requiere renovación periódica para mantener la navegación segura en el portal	Renovación del certificado SSL y verificación de su correcta propagación en todos los servicios asociados.	Asegurar que los usuarios accedan al portal sin advertencias de seguridad, protegiendo la información transmitida.	Mayo 2026	Actividad Finalizada	100%					
Tecnologías de la Información	Actualizar procesos de trabajo en terreno vía celular	Actualmente, varios procesos operativos en terreno (Revisiones, Visitas, verificaciones) se realizan de forma manual. Esto genera reprocesos, tiempos adicionales y posibles inconsistencias en la captura de información.	Continuar la implementación y optimización de las aplicaciones móviles utilizadas por el personal de campo, garantizando mejora en la experiencia de uso, sincronización en tiempo real y captura eficiente de datos.	Mejora la eficiencia operativa, reduce reprocesos, agiliza la atención al usuario y permite mayor exactitud en la información recolectada en terreno, beneficiando la toma de decisiones y la gestión del servicio.	mayo 2026	Actividad en Desarrollo	90%	Actividad Finalizada	100%	Se desarrollaron ajustes en el Sile+ y en las APIs que envían y reciben trabajo en terreno, para soportar la gestión de las previstas e instalación de medidores. Adicionalmente, se modificó el manejo de materiales asociado al descargue de PCR que utiliza materiales.	Ticket 44449 de julio 31 de 2026 con pruebas y ajustes del sistema entregado. Correo del 19 de agosto donde se entrega los ajustes finales para manejo de materiales en las Ordenes de Trabajo. Correo del 25 de febrero de 2026 donde se entregan dos metodos correspondientes al modulo de previstas.	

De las tres (3) actividades definidas en este componente, una (1) tenía fecha de cierre a agosto de 2026. No obstante, se evidenció avance en la totalidad de las actividades reportadas, así: para el **segundo** cuatrimestre de 2026, dos (2) actividades fueron ejecutadas dentro de la vigencia y una (1) que presentaba retraso (avance del 90% en el anterior seguimiento) logró llegar al 100% de ejecución.

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

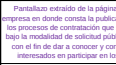
4 Ibid.
5 Ibid.

⁶ Ibid.

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.”⁷

En relación con el componente de **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, durante el **segundo** cuatrimestre de 2026 se programó la finalización de dos (2) actividades, reportando el siguiente avance:

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO				Seguimiento a 31 de julio de 2026		Seguimiento a 31 de agosto de 2026					
Subcomponentes	Actividades	Responsable	Fecha Límite	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentarios, Observación o Supergresos	
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Realizar informe mensual de las PQR	Líder PQR	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	LOS INDICADORES ESTÁN PUBLICADOS POR VIGENCIA ANUAL. ACTUALMENTE ESTÁ PUBLICADO EN LA PÁG WEB VIGENCIA 2026		SE REMITE ANEXO	
	2.1 Promover actividades de participación del Acueducto en procesos de Gestión de compras y contratación y gestión humana en página web.	Líder Compras y Contratación Líder Gestión Humana	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	Se publican todos los procesos que se adelantan en la oficina de contratación bajo la modalidad de solicitud pública de oferta en la página web, las redes sociales utilizadas por el amb S.A, así como, en el plataforma SAP Arriba.		Panelazo entrado 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.	
	2.2 Informar constantemente sobre situaciones que puedan afectar el suministro de agua.	Líder Redes, Prensa y Comunicaciones	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	Se adjunta información de suspensiones realizadas y registradas desde la central del proceso de mantenimiento de redes, en el aplicativo (Roturas Página Web), así mismo en la red social Facebook de la empresa y página Web del amb S.AESP, a partir del mes de mayo hasta el mes de agosto de 2026.		Ver Anexo	Ninguna
	2.3 Continuar con la promoción y divulgación del uso de las herramientas de radicación de PQRS vía página web.	Líder de Proceso TI Líder PQR	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	EN EJECUCIÓN PERMANENTE	SE REMITE ANEXO	La divulgación de las herramientas para el uso de las PQRS WEB, lo corresponde a PRENSA	
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.	Líderes de Proceso Gestión Humana	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	-	Actividad Cancelada	0%	Durante la vigencia 2026, Gestión Humana adelantó la revisión integral del modelo institucional de evaluación del desempeño, realizando un diagnóstico técnico de su alcance, metodología, instrumento, gestión de la información y condiciones de aplicación. Como resultado, se determinó la conveniencia de no realizar una nueva aplicación del modelo vigente mientras culmina el análisis y se definen los lineamientos institucionales para su evolución.	Documento: Análisis del Modelo Institucional de Evaluación del Desempeño para su Mantenimiento Continuo - Gestión Humana 2026.	Se recomienda continuar con el análisis técnico hasta la definición de los lineamientos por parte de la Gerencia General y, posteriormente, realizar los ajustes metodológicos y documentales que corresponden para la implementación del modelo actualizado.	
	3.2 Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio.	Líderes de Proceso Gestión Humana	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	-	Actividad en Desarrollo	70%	Se adelantó la primer y segundo trimestre de 2026, Gestión Humana desarrolló acciones de formación orientadas al fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la resolución de problemas, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al buen servicio.	Informes de Gestión Humana al Consejo Municipal - 1 y 2 trimestre de 2026. Registros y apogeo de los acciones de capacitación y formación ejecutadas durante la vigencia 2026	Continuar promoviendo espacios de sensibilización y formación orientados al fortalecimiento de la cultura de servicio y de las competencias requeridas para la adecuada atención y orientación al cliente interno y externo.	
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.	Líder PQR	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	EN EJECUCIÓN PERMANENTE	SE REMITE ANEXO	Más a mes se socializan las causales del reclamo a los procesos del área comercial y otros	
	4.2 Continuar con la actualización la política de protección de datos personales.	Profesional Asistente de Cumplimiento y Líder SGI	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	-	Actividad en Desarrollo	-	-	-	-	
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Medir la eficiencia de atención de las PQRS conforme a la normativa vigente.	Líder PQR	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	100%	Actividad Finalizada	100%	EN EJECUCIÓN PERMANENTE		Se cumple con la normativa. Tiempo promedio de ETA inferior a 15 días hábiles	

No obstante, para ocho (8) de las nueve (9) actividades, los responsables reportaron avances. Para la actividad restante, se informó lo siguiente: *“Durante la vigencia 2026, Gestión Humana adelantó la revisión integral del modelo institucional de evaluación del desempeño, realizando un diagnóstico técnico de su alcance, metodología, instrumento, gestión de la información y condiciones de aplicación. Como resultado, se determinó la conveniencia de no realizar una nueva aplicación del modelo vigente mientras culmina el análisis y se definen los lineamientos institucionales para su evolución.”*⁸ En consecuencia, el responsable solicitó el aplazamiento de la actividad, lo que implica su no ejecución y, por tanto, su cancelación para la presente vigencia.

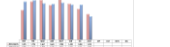
⁷ Ibid.

⁸ La legislación colombiana no impone a las empresas de servicios públicos mixtas, por el solo hecho de tener esta naturaleza jurídica, la obligación general de realizar periódicamente una evaluación formal del desempeño de sus trabajadores. La implementación y aplicación de un sistema de evaluación del desempeño dependerá del marco jurídico aplicable y de las disposiciones internas que la empresa haya establecido al respecto.

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 2026 no se programó la finalización de actividades, sin embargo, se reportando el siguiente avance:

Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				Seguimiento a 30 de abril de 2026		Seguimiento a 31 de agosto de 2026					
Subcomponente	Actividades		Responsable	Fecha Límite	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Estado de la Actividad	% Avance Cumplimiento	Descripción del Avance/Cierre de la Actividad	Evidencia que respalda la Actividad	Comentario, Observación o Sugerencia
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información en la página WEB institucional, en el ítem "Transparencia y acceso a la información pública" del sitio S.A. ESP. Según la solicitud que cada proceso requiera.	Líder TI	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	Durante la vigencia evaluada, la actualización de la información en la página web se realizó con base en los datos suministrados por cada una de las áreas responsables. Para tal fin, el área de TI gestionó el envío de comunicaciones formales solicitando la actualización o el reporte de la información a modificar, permitiendo así ejecutar oportunamente su publicación.	Se adjuntan los correos electrónicos remitidos a las diferentes áreas, mediante los cuales se solicitó la información requerida para la actualización de contenidos en la página web.	Se reitera que la responsabilidad sobre la actualización y actualización de la información recae en cada área generadora. No obstante, el área de TI cumple un rol de apoyo mediante el seguimiento, recordatorio y ejecución de la publicación de la información en la página web. Se sugiere fortalecer la oportunidad en la entrega de la información por parte de las áreas para optimizar el proceso de actualización.
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1	Realizar control de las comunicaciones	Líder Gestión Documental	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	Se consultó el Sistema Mecanismo para el periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 31 de agosto de 2026, utilizando como criterio el tema "barridos", obteniendo una muestra de 82 registros. Para la revisión se seleccionó el radicado de entrada 2026020013576, correspondiente a la PQR Voto 049299, recibido el 28 de julio de 2026, y su respectiva respuesta mediante radicado de salida 202602012953, de fecha 28 de agosto de 2026.	Entrada radicado ante: 202600013576 PQR Voto: 049299 Controlado SI= 049299 Fecha de recepción: 28 de julio de 2026 Usuario: Esteban Quintero Código de acceso: 302300	La revisión de la muestra evidencia transitoriedad entre el radicado de entrada y su correspondiente respuesta. Se recomienda complementar el seguimiento con la prueba de entrega de la comunicación, con el fin de verificar la notificación al usuario y asegurar el cierre integral del trámite.
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 formulan.	Líder PQR	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	EN EJECUCIÓN PERMANENTE		Se cumple cabalmente con la norma y se cuenta con una oficina de PQR, 8 puntos de atención, 6 en el Parque del Agua, 1 Girón y 1 en Florencia.
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.	Líder Servicios Generales	31/12/2026	Actividad en Desarrollo	100%	Actividad Finalizada	100%	Se encuentra en desarrollo conforme al tiempo previsto, a ruta de evacuación y a los acabados de señalización.	Documento adjunto: Evidencia ruta obra rampa 2026.	El cumplimiento de la actividad está programado para el 30 de septiembre 2026.
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1	Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tres veces al año.	Control de Gestión	31/12/2026	Actividad Finalizada	100%	Actividad Finalizada	100%	Se realiza el primer seguimiento cuatrimestral (enero a abril) a través del presente informe.	Informe cargado en página web de la empresa.	Se observaciones.

Las cinco (5) actividades planteadas en el componente reportaron un cumplimiento, respecto al cuatrimestre, del 100 % en su ejecución.

1.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

“Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.”⁹

En relación al componente de **INICITIVAS ADICIONALES**, durante el **segundo** cuatrimestre de 2026 no se programó la finalización de actividades; por lo tanto, este componente no se revisa en el presente cuatrimestre.

⁹ Ibid.

2. CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

En términos generales, durante el segundo cuatrimestre de 2026 se evidenció avance en la ejecución de las actividades de los componentes objeto de seguimiento, destacándose el cumplimiento del 100 % de las actividades del componente de Racionalización de Trámites. No obstante, persiste una (1) actividad con atraso en su cierre en el componente de Rendición de Cuentas y se presentó la cancelación de una (1) actividad del componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, como resultado de la revisión integral del modelo institucional de evaluación del desempeño.

Las demás actividades con fecha de cierre posterior al periodo evaluado continúan en ejecución y deberán ser objeto de seguimiento en los próximos cortes. **Lo anterior permite concluir que, de manera razonable, se viene dando cumplimiento a las actividades propuestas en el plan.**

Cordialmente,

JUAN NICOLÁS MANRIQUE SÁNCHEZ

Jefe Oficina de Control de Gestión

ANDRÉS EDUARDO RUIZ ESPINEL

Auditor Prof. Asist. Control de Gestión