

PORTADA	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  <u>CIUDADANO</u></b>	
L GG 501-002		
Rev.: 2		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

**L GG 501-002 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

COPIA CONTROLADA	<input type="checkbox"/>	No. _____
COPIA NO CONTROLADA	<input type="checkbox"/>	
DESTINATARIO: _____		
FECHA ENTREGA: ____/____/____		

<b>ELABORA:</b> SGI	<b>REvisa:</b> SGI	<b>APRUEBA:</b> GG	<b>CONTROLA:</b> SGI
FECHA: 2014-07-21	FECHA: 2014-07-28	FECHA: <u>2024-01-30</u>	FECHA: <u>2024-01-30</u>

Pág. 2 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

## Contenido

<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>3</b>
<b>1. DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>6</b>
<b>4. MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>5. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>7</b>
<b>5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	<b>7</b>
<b>5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>8</b>
<b>5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	<b>8</b>
<b>5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>6. NOTA DE CAMBIO</b> .....	<b>9</b>
<b>7. ANEXOS</b>	

Pág. 3 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

## **INTRODUCCION**

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de nacionalidad colombiana, de carácter mixto, estructurada bajo el esquema de una sociedad por acciones.

Se encuentra regulado por la Ley 142 de 1994, por las disposiciones que la sustituyan, modifiquen o reglamenten; por los estatutos internos y por las normas del Código de Comercio en lo pertinente a las sociedades anónimas. Su nombre está seguido por las letras ESP que significan Empresa de Servicios Públicos.

Su duración es de carácter indefinido, pero podrá disolverse y liquidarse en los casos y bajo los procedimientos establecidos por la Ley y en los estatutos internos.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb), busca implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por medio de estrategias encaminadas a prevenir posibles actos de corrupción y a su vez propender por una eficiente atención al ciudadano.

### **Misión (Tema Dominante)**

El amb S.A. ESP es una Compañía de servicios esenciales que profundizando el concepto de ciclo cerrado y bienestar vital desarrolla mercados para llevar bienestar vital a los habitantes de las regiones donde tiene operaciones.

### **Visión (Mega)**

En 2030 el amb S.A. ESP será una gran Compañía de aguas que desde el concepto de bienestar vital se convertirá en un referente latinoamericano consolidando ingresos superiores a 1 billón de pesos y manteniendo un margen EBITDA de más del 35%.

### **Política de Gestión Integrada**

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP – amb - como organización líder en la Gestión Integral del Agua y prestación de servicios públicos domiciliarios ofrece a sus grupos de interés productos y servicios de calidad que redundan en su bienestar, cumpliendo con la legislación y normatividad vigentes.

Pág. 4 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

Bajo los principios del Gobierno Corporativo y las directrices estratégicas, el amb S.A. ESP consolida una gestión transparente comprometida con la mejora continua y orientada a fortalecer:

Una cultura enfocada en la satisfacción de los clientes, usuarios y grupos de interés,

La eficiencia de los procesos,

La modernización tecnológica y de comunicaciones,

El control de los riesgos, peligros e impactos ambientales,

El posicionamiento empresarial y

El diálogo y el relacionamiento asertivo.

En el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, el logro de las estrategias empresariales se alcanza con talento humano experto, calificado y comprometido, que trabaja en su desarrollo integral, promoviendo una cultura preventiva que garantice a los trabajadores un entorno seguro y saludable.

Para asegurar su compromiso ambiental, el amb S. A. ESP trabaja en la preservación del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el control de los aspectos ambientales.

En el marco de su responsabilidad, la alta dirección del amb S.A. ESP desarrolla estrategias de mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en las zonas de influencia directa e indirecta de sus operaciones.

### **Valores corporativos**

- Somos una Compañía integral de aguas que entiende la Sostenibilidad desde el concepto de ciclo cerrado
- Somos una Compañía eficiente y rentable que contribuye al bienestar de la sociedad creando valor en los mercados y retornando dividendos al Municipio
- Creemos en la prospectiva de largo plazo, tanto para la Planificación de la Estructura crítica para el bienestar como en la conservación de fuentes para el abastecimiento
- Somos expertos en Calidad de agua, tanto en potabilización como Tratamiento de los vertimientos
- Entendemos nuestros mercados desde la demanda (no desde los activos o productos) y tenemos un compromiso con desarrollarlos innovando en modelos de negocio.

### **Líneas Estratégicas**

- **Línea 1:** Conservación de Fuentes y Potabilización
- **Línea 2:** Sistemas habilitados por agua
- **Línea 3:** Infraestructura Integral de Aguas Residuales
- **Línea 4:** Gobierno Corporativo, Transparencia y Liderazgo
- **Línea 5:** Sostenibilidad y Eficiencia

Pág. 5 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

## **1. DEFINICIONES**

**MAPA DE RIESGOS:** Identificado FGG501-006, y corresponde a la herramienta que le permite al amb S.A. ESP 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 controles.

**MATRIZ DE RIESGOS:** Definido en el amb S.A. ESP como el documento L GG 501-002 Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.

**RIESGOS:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

**CORRUPCIÓN:** Es el proceso de quebrar deliberadamente el orden del sistema, tanto ética como funcionalmente, para beneficio personal.

**IMPACTO:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

**SEGUIMIENTO:** Es la acción de observar y vigilar pormenorizada y profundamente qué se lleva a cabo sobre un tema en específico.

**GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción.

**COMPONENTE:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, las cuales son consideradas como 6 componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Rendición de Cuentas.
- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Iniciativas adicionales

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar, identificar e implementar el L GG 501-002 Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del amb a partir de la metodología de administración de riesgos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP (amb) documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001, alineado con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011.

Pág. 6 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

### Objetivos Específicos

- Identificar a partir de la metodología de administración de riesgos del amb, el mapa de riesgos de corrupción y sus medidas de prevención y control.
- Orientar la gestión empresarial del amb hacia el cumplimiento de los valores corporativos de transparencia, eficiencia y honestidad.
- Fortalecer el contexto organizacional de forma tal que permita diseñar e implementar estrategias claras, objetivas y concretas en la lucha contra la corrupción, la transparencia y el acceso a la información.
- Promover el mejoramiento de los niveles de atención y percepción en los grupos de interés del amb.
- Promover la participación activa de todos los trabajadores del amb en la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de valores y principios éticos.
- Promover en los grupos de interés los procesos de estrategia Participativa.

### 3. ALCANCE

Las medidas, acciones y herramientas desarrolladas en el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se entienden implementadas y aplicadas en todos los procesos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, con carácter permanente y sujetas a ajustes y modificaciones en tanto surjan circunstancias que así lo determinen conforme decisión de la Gerencia General del amb S.A. ESP.

### 4. MARCO NORMATIVO

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. Establece en su artículo 73. Indica que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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”.

Pág. 7 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

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. Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Para realizar el proceso de identificación de riesgos relacionados con la corrupción se integró la metodología de administración de riesgos documentada en el Manual de Gestión del Riesgo M GG 701-001 el cual tiene como referente las norma ISO 31000 Gestión de Riesgos, metodología propuesta por el Departamento de la Función Pública (DAFP) frente al plan de anticorrupción y atención al ciudadano y los lineamientos que en la materia ha establecido la normativa vigente.

La estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP cuenta con los siguientes componentes:

### **5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Este componente establece las acciones para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción en el amb S.A. ESP.

Los subcomponentes que comprenden la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb S.A. ESP corresponden a la Política de administración del riesgo de corrupción; la construcción de mapa de riesgos de corrupción; la consulta y divulgación; el monitoreo y revisión y el seguimiento.

### **5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Política de Racionalización de Trámites del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y los servicios es por ello que la entidad ha implementado acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras adoptadas por el amb S.A. ESP están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, así mismo a reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Pág. 8 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

Los lineamientos para la formulación de la Estrategia Anti trámites en el amb S.A. ESP, corresponden a:

- Identificar los trámites
- Clasificar los trámites según la importancia
- Realizar mejoras en costos, tiempos, procesos, procedimientos e
- Incluir el uso de medios tecnológicos para su realización.

El resultado con la formulación de esta estrategia es disminuir costos, tiempos, contactos innecesarios, generar mayor accesibilidad, aumentar la seguridad, el uso de tecnologías de la información y la satisfacción del usuario.

### **5.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual el amb S.A. ESP explica y da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, las entidades públicas y a los organismos de control, es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información.

La rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación con el ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no es ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo con los ciudadanos.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones: La información presentada en un lenguaje comprensible, que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles. El dialogo que se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas del amb S.A. ESP ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones, y El Incentivo que se trata de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en trabajadores y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

### **5.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta del amb S.A. ESP, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, atendiendo así lo expuesto en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), que establece como prioridad y eje central a la ciudadanía.

Pág. 9 de 25	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
L GG 501-002		
-		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

Es así como el amb S.A. ESP, tiene dentro de su plan de acción evaluar y fortalecer los mecanismos que se requieran para garantizar un servicio con calidez, claridad y oportunidad, mejorando la imagen institucional y la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado.

### **5.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015.

En tal sentido, el amb S.A. ESP incluye en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa como en los trabajadores y la ciudadanía en general.

Para cumplir con este componente se definen cinco (5) estrategias generales para la implementación de las medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública siendo estos:

- Transparencia activa
- Transparencia pasiva
- Instrumentos de Gestión de la Información
- Criterio diferencial de accesibilidad
- Monitoreo del acceso a la información

El amb S.A. ESP ha implementado diferentes mecanismos de accesibilidad a la información a través del portal web <https://www.amb.com.co> para facilitar el acercamiento de la entidad con el usuario.

## **6. NOTA DE CAMBIO**

Revisión 2:

Cambios generales en el documento, referenciando el documento de ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V2 2015.

## **7. ANEXOS**

**Anexo 1: L GG 501-002 ANEXO – PAAC**

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**GERENCIA GENERAL**

**Anexo 1: L GG 501-002 ANEXO – PAAC**

**Componente 1:**

NA	ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
L GG 501-002	GERENCIA GENERAL				
Rev. 2					
<b>PERIODO DE GESTIÓN</b>		<b>2023 - 2024</b>			
<b>Componente 1:</b>		<b>GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION</b>			
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Limite</b>	
<b>Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos</b>	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.	31/12/2024	
<b>Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción</b>	2.1 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción del amb S.A. ESP.	Mapa de Riesgos actualizado	Todos los Procesos	29/01/2024	
<b>Subcomponente 3. Consulta y Divulgación</b>	3.1 Publicar en la pagina web del amb S.A. ESP el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción publicado.	Profesional Asistente de Cumplimiento	31/01/2024	
<b>Subcomponente 4. Monitoreo y revisión</b>	4.1 Monitorear las actividades de del mapa de Riesgos de Corrupción, por el lider de proceso y su equipo	Evidencias para la mitigación de riesgos de corrupción	Responsables de los Procesos	31/12/2024	
<b>Subcomponente 5. Seguimiento</b>	5.1 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con los responsables de los procesos.	Informe de seguimiento, hojas de trabajo	Oficina de Control de Gestión	31/12/2024	

**Componente 2:**

NA	ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO								
L GG 501-002	GERENCIA GENERAL								
Rev. 2									
<b>PERIODO DE GESTIÓN</b>		<b>2023 - 2024</b>							
<b>Componente 2:</b>		<b>PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)</b>							
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
							Fecha inicio	Fecha final	
1	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	El usuario solicita el duplicado del recibo sin validación de identidad.	Se valida el documento de identidad registrado en la Base de Datos, cuando el usuario solicita el duplicado de la factura del servicio.	Al validar la identidad de la persona que solicita el duplicado se brinda mayor seguridad en la información.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
2	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Reducción de tiempo de duración del trámite	El usuario solo puede realizar los pagos en Línea a través del portal PSE.	Aumento de portales bancarios para realizar pagos en línea.	El usuario puede realizar el pago del servicio a través de portal bancario PSE o Davivienda Daviplata y cooperesas. Brindando así mas practicidad en la ejecución del pago en tiempo real.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
3	Tecnologías de la Información	Administrativa	Trámite totalmente en línea	El usuario debe solicitar cita previa para ser atendido en las instalaciones del amb S.A. ESP.	Implementa el web TOTEM ubicado de manera física a través de una pantalla táctil en las instalaciones del amb S.A. ESP.	El usuario puede realizar solicitudes en las instalaciones físicas del amb a través de la aplicación web Totem.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
6	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	Los trabajadores no pueden registrar el permiso especial de Jornada Flexiviemes. No se encuentran cargados los CODIGOS PEG ni las actualizaciones del presupuesto en el SII++.	Actualización del SII++	El trabajador puede realizar los registros de permisos de jornada especial. El área de presupuesto puede subir el presupuesto para 2024 en el SII++ por archivo pdf	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	Únicamente se valida el predio con el número del suscriptor.	Se desarrolla 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 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
	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 realiza 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 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
	Tecnologías de la Información	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	El amb S.A. ESP publica en la página web en un solo bloque las ofertas de empleo, las noticias y las convocatorias de contratación, Dificultando la consulta específica.	Redistribución en la pagina web de la información: Noticias Convocatorias de Contratación y Ofertas Laborales.	Facilitar la visualización de la información en la pagina web al ciudadano.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI
7	Tecnologías de la Información PQR	Tecnológica	Trámite totalmente en línea	El usuario del Acueducto Metropolitan de Bucaramanga realiza el registro de PQR en línea.	Optimización en los tiempos de respuesta a través de una mejora tecnológica.	Mejora en los tiempos de respuesta para el usuario. Se garantiza la seguridad de la información.	Enero 2024	Diciembre 2024	Proceso TI

**GERENCIA GENERAL**

**Componente 3:**

NA		ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
L GG 501-002					
Rev. 2					
GERENCIA GENERAL					
PERIODO DE GESTIÓN			2023 -2024		
Componente 3:		RENDICION DE CUENTAS			
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Diseñar y divulgar piezas comunicativas digitales y/o físicas que faciliten la rendición de cuentas y permitan a la ciudadanía conocer de forma constante la gestión realizada por la entidad a través de distintos canales	Piezas comunicativas digitales	Prensa y Comunicaciones	31/12/2024
	1.2	Publicar Informes sobre la gestión realizada en la página web institucional	Informes publicados en la pagina web	Lider de Área TI	31/12/2024
Subcomponente 2. Diálogo con la ciudadanía	2.1	Propiciar más espacios de diálogo con los presidentes y ediles de las juntas de acción comunal	Ampliar la red de comunicaciones y grupos de whatsapp	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	2.2	Continuar con la socialización de las tarifas del servicio a los vocales y comunidad en general de los barrios del área metropolitana.	Entregar información oportuna a los vocales del area metropolitana	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	2.3	Realizar un diplomado de servicios publicos para líderes comunales, ediles y vocales de control.	Formar a la comunidad en temas legales, comerciales y de servicios publicos.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	2.4	Continuar 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.	Efectuar un acercamiento para adarar dudas, inquietudes y ofrecer una atención diferencial y personalizada	Gerente de Operaciones Gerente Comercial Gerente General Lider Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2024
	2.5	Continuar con desarrollo del programa <b>amb mas cerca</b> con la comunidad.	Llegar a los barrios para ofertar servicios, recuperar morosos, realizan actividades de esparcimiento con los niños y miembros de la comunidad tales como, juegos ambientales, bingos y actividades lúdicas.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	30/12/2024
Subcomponente 3. Insentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	<b>LIDERES CON LAS PILAS PUESTAS</b> Invitar y brindar acompañamiento a los líderes comunitarios y usuarios para que visiten las plantas de tratamiento del amb S.A. ESP .	Dar a conocer el compromiso de la empresa con la comunidad y su interés por presentarles su gestión y aporte social.	Lider Responsabilidad Social Empresarial	31/12/2024
	3.2	Continuar con actividad "Vamos a Conversar" al interior del amb S.A. ESP	Presentar a los trabajadores la gestión realizada por cada una de las areas y procesos de la empresa. En este espacio se dará capacitación, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.	Todos los procesos	31/12/2024
Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Elaboración y publicación del informe de Rendicion de cuentas.	Informe de rendicion de cuentas publicado.	Todos los procesos	31/12/2024

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**GERENCIA GENERAL**

**Componente 4:**

NA	ANEXO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
L GG 501-002		
Rev. 2		
<b>GERENCIA GENERAL</b>		

PERIODO DE GESTIÓN		2023 -2024			
Componente 4:		MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO			
Subcomponentes	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Limite	
<b>Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	1.1 Realizar informe mensual de las PQR	Indicadores mensuales	Líder PQR	31/12/2024	
<b>Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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	31/12/2024	
	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	31/12/2024	
	2.3 Promover el uso de las herramientas de radicación de PQRS vía pagina web.	Link de radicación de PQRS en perfecto funcionamiento.	Líder de Proceso TI Líder PQR	31/12/2024	
<b>Subcomponente 3. Talento Humano</b>	3.1 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Personal de atención al ciudadano orientado al servicio.	Gestión Humana	31/12/2024	
<b>Subcomponente 4. Normativo y procedimental</b>	4.1 Socializar a nivel interno los indicadores y los informes de evaluación de PQRS para documentar buenas prácticas.	Socialización con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano.	Lider PQR	31/12/2024	
	4.2 Generar un espacio de participación con personal interno que presta servicios de atención al ciudadano para el intercambio de buenas prácticas y experiencias exitosas.	Socialización con el equipo de trabajo para mejorar el servicio al ciudadano.	Lider PQR	31/12/2024	
<b>Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1 Medir el nivel de satisfacción del servicio presencial en cada una de las sedes.	Indicador nivel de satisfacción	Lider PQR	31/12/2024	

### Componente 5:

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

PERIODO DE GESTIÓN		2023 -2024			
Componente 5:	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Límite	
<b>Subcomponente 1. Transparencia Activa</b>	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 Contratacion Lider Prensa y Comunicaciones Gerencia General SGI Lider de Área TI	31/12/2024	
<b>Subcomponente 2. Transparencia pasiva</b>	2.1 Realizar control de las comunicaciones	Formato control entrega de documentos diligenciada	Lider Gestión Documental	31/12/2024	
<b>Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información</b>	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	31/12/2024	
<b>Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1 Fortalecer la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad visual, auditiva y física.	Facilitar la comunicación a personas con estado de discapacidad visual, auditiva y física a través de la utilización de lenguaje de signos, de lectura braille y de una infraestructura adecuada.	Servicios Generales	31/12/2024	
<b>Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública.</b>	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	30/12/2024	
	5.2 Realizar el seguimiento a las solicitudes de PQRS (recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta, solicitudes negadas)	Informes de Seguimiento	Control de Gestión	31/12/2024	