



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2026**



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

## **INTRODUCCION**

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado Colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es elaborado anualmente por parte de la AAA LA BELLEZANA, en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2026.

En cumplimiento de su misión, la AAA LA BELLEZANA considera que la correcta elaboración e implementación de los instrumentos de lucha contra la corrupción permite la identificación temprana de alertas y el diseño de controles y acciones preventivas para mitigar el riesgo de materialización de la corrupción. Por tal motivo, la elaboración del PAAC, refleja el compromiso de la Entidad por garantizar caminos transparentes que favorezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía a través del fortalecimiento de escenarios de diálogo en doble vía y del acceso a la información pública como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El PAAC se encuentra enmarcado en las orientaciones de varias políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, tales como Integridad, Planeación Institucional, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública / Rendición de Cuentas, y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, y tiene por objetivo mejorar la confianza con la ciudadanía, fomentar un cambio cultural en la organización y cumplir adecuadamente sus funciones para generar valor público.

Desde esta perspectiva la transparencia, la integridad y la rendición permanente de cuentas se convierten en elementos transversales claves en la entidad, que tienen por objetivo mantener una relación fluida, cercana y constante con el ciudadano para facilitarles el ejercicio de sus derechos a través de la entrega de bienes y servicios de calidad.



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1. Objetivo General**

Hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, una herramienta de gestión que fomente la participación y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, en busca de prevenir la corrupción y favorecer mayor calidad y accesibilidad a los servicios e información del que hacer misional de la Entidad, buscando la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra forma se vinculan con la organización.

### **1.2. Objetivos Específicos:**

- Disponer de una herramienta que facilite la gestión de prevención de los riesgos de corrupción, a través de acciones que permitan su adecuado monitoreo y seguimiento.
- Establecer los aspectos a mejorar en los servicios registrados por la Entidad ante el SUIT, conducentes a facilitar al cliente ciudadano el acceso a los servicios y productos que brinda la AAA LA BELLEZANA.
- Propiciar acciones de diálogo para garantizar un proceso permanente de petición y rendición de cuentas en doble vía con los grupos de valor y ciudadanía en General.
- Hacer de la gestión del servicio al ciudadano en AAA una labor integral, mediante la formulación de acciones que coadyuven a que el servicio prestado por la Entidad responda de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor.
- Establecer acciones encaminadas a disponer de manera adecuada los mecanismos de acceso a la información, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, en atención a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

**2. DESARROLLO DEL PLAN**

**2.1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2026**

La AAA LA BELLEZANA, , en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2026” el cual adicional de ser un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, promueve y consolida una cultura de transparencia, por medio de actividades definidas, en las que se encuentran la identificación y lucha contra posibles hechos de corrupción.

El plan en su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales tal como se relaciona a continuación:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Componente 2: Estrategia Anti-Trámites.

Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana).

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano).

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

**2.1.1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.**

En este componente se establecen los criterios para la identificación, análisis y valoración de los riesgos articulados a los procesos, así como la prevención de los riesgos de corrupción . Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO DE LA BELLEZA, adoptará un mapa de riesgos al interior de la institución y este será modificado de acuerdo a las necesidades y directrices señaladas en la GUIA PARA LA GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION 2026.

Subcomponente	Líder de subcomponente	Tareas por subcomponente	Responsable líder tarea	Recursos (Equipo de trabajo)	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento
1. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Gerente y Asesor oficina de control interno	1.1 Crear y/o actualizar los riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo.  En la etapa de identificación se tendrá en cuenta: * El contexto estratégico de la Entidad * Los factores generadores de riesgos de corrupción * La realización de mesas de trabajo con líderes de proceso. ( En este sentido se deben tener en cuenta los procesos Estratégicos,	Gerente y Asesor Oficina de Control Interno	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados  Asesor Externo Oficina de Control Interno	01/01/2026	30/06/2026	Mapa de riesgos de corrupción



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

			Misionales, de apoyo y de Evaluación) * La consulta a la ciudadanía y demás grupos de interés en materia de riesgos de corrupción					
		1.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción tanto a la comunidad interna como a la ciudadanía y demás grupos de interés, con el propósito de tomar recomendaciones para su ajuste y mejora.	Gerente y Asesor Oficina de Control Interno	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados  Asesor Externo Oficina de Control Interno	01/01/2026	30/06/2026	Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en el modulo SIIARE
		1.3	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Gerente y Asesor Oficina de Control Interno	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados  Asesor Externo Oficina de Control Interno	01/01/2026	30/06/2026	Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en página web

**Componente 2: Estrategia Anti-Trámites.**

En este componente se enmarcan las acciones para identificar, priorizar, racionalizar y automatizar los trámites y/o servicios de la entidad, que se puedan optimizar mediante herramientas tecnológicas, realizando trámites con menor esfuerzo y costo para el usuario, considerando las mejoras que desde cada área o servicio se tengan previstas, según la experiencia con el usuario final, acorde a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Dentro del proceso de racionalización de trámites se tuvieron en cuenta las siguientes fases, así:

**Servicios Antitrámites que se podrán implementar:**



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

- Peticiones, quejas, reclamos y denuncias por página web o correo institucional.
- Solicitud de certificación de viabilidad de servicios
- Solicitud de arreglos de redes internas de las casas de habitación
- Solicitud de acuerdos de pago por usuarios morosos.

La AAA, dispondrá de un área de atención al ciudadano que responda a las peticiones, quedas, reclamos y denuncias que son allegadas por diferentes canales (presencial, página web, correo electrónico y físico mediante la radicación de documentos en el área de correspondencia) , así mismo cuenta con un buzón de sugerencias.

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			PLAN DE EJECUCIÓN					
Subcomponente	Número	Nombre	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
PLANIFICACION, IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DE TRAMITES	1.1	Aplicación de Encuestas de Satisfacción	Seguimiento al resultado de las encuestas para establecer mejoras en el servicio	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Eliminación de documentos	1/01/2026	31/12/2026	Gerencia



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

	1.2	Solicitud de certificación de viabilidad de servicios	Continuar con el diligenciamiento de los formatos de viabilización de servicios.	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Eliminación de documentos	1/01/2026	31/12/2026	Gerencia
ACCIONES, ANTITRAMITES Y CONTROLES DE TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS	1.3	Solicitud de acuerdos de pago para usuarios morosos	Continuar con el diligenciamiento de los formatos para solicitud de acuerdos de pago	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Eliminación de documentos	1/01/2026	31/12/2026	Gerencia
	1.4	Identificación de los trámites y todos los servicios inscritos en el SUIT	Inscripción de tramites en la plataforma del SUIT	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Eliminación de documentos	1/01/2026	31/12/2026	Gerencia

**Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana).**

Para la vigencia 2026, la institución ha proyectado la estrategia de rendición de cuentas enmarcada dentro de las acciones de información, explicaciones y su respectiva



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la gestión y la adopción de los principios de buen gobierno, por lo cual se formuló la práctica permanente de audiencias públicas y rendición de cuentas a su órgano de control de la AAA, el cual es el Concejo Municipal, como proceso continuo, en donde se brinde acceso a la información de las actividades programadas.

**Los componentes de rendición de cuentas son:**

**Información:** Las acciones y ejecución de la entidad se encuentra disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno nacional así: SUIT, SECOP 2, entre otros. Dentro de las acciones contenidas en el Plan de Acción de racionalización de trámites, se contempla iniciar el reporte al SUIT, el informe sobre el estado del sistema de control interno, informes de gestión, plan estratégico, programas y proyectos, los cuales son publicados en la página web de la entidad.

**Diálogo:** Para el desarrollo de este componente, la AAA participa en las audiencias públicas de rendición de cuentas que organiza la Administración Pública de la Belleza.

**Incentivos o Sanciones:** Cada funcionario conoce su responsabilidad, fechas y periodicidad de presentación de informes a entes externos, igualmente conocen las implicaciones que tiene su incumplimiento.



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>						
<b>Objetivo Estratégico Institucional</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Tareas por Subcomponente</b>	<b>Responsable líder tarea</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento</b>
<b>Proceso de Dirección y Estrategia</b>	<b>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1 <b>Publicar información y noticias en el sitio web de la institución:</b>  Socializar y Publicar de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas a través de:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Información de</li> </ul>	Gerente/Asesor Control Interno	2/01/2026	31/12/2026	Informe de seguimiento a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas con seguimiento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.</li> <li>• indicadores de Gestión</li> <li>• Información de interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de CTeI pagina web y en redes sociales</li> <li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.</li> </ul>



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

			<p>interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de Contratación Pública</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.</li><li>• Publicación y actualización permanente de Información.</li></ul>				
--	--	--	---	--	--	--	--



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

<p><b>Proceso de Dirección y Estrategia</b></p>	<p><b>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b></p>	<p><b>Realizar Capacitaciones a los Usuarios</b></p> <p>Desarrollar y fortalecer diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores de la entidad a través de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial y virtual.</li> <li>• Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias.</li> </ul>	<p>Gerencia</p>	<p>2/01/2026</p>	<p>31/12/2026</p>	<p>Informe de evaluación a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas con seguimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial y virtual.</li> <li>• Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, de las cuales se retroalimentarán los aspectos más relevantes para la mejora institucional.</li> </ul>
---	--	---	-----------------	------------------	-------------------	--



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

		1.3	<b>Rendición de Cuentas al Concejo:</b> Realizar la audiencia de redición de cuentas asegurando la inclusión de la información mínima a socializar de acuerdo al protocolo establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Gerencia	2/01/2026	31/12/2026	Listados de asistencia y presentaciones  Publicaciones realizadas: • Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.
--	--	-----	--	----------	-----------	------------	--

**Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano).**

Este componente busca mejorar la atención al ciudadano y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcados en la política nacional de servicio al ciudadano y liderado por el programa nacional de servicio al ciudadano.

El programa tiene como fin generar acciones que fomenten el mejoramiento de la calidad y accesibilidad en la prestación de los servicios de la AAA.



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

<p align="center"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO</b></p>								
Objetivo estratégico institucional	Programa	Subcomponente	Tareas por subcomponente		Responsable líder tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento
<p><b>Buscar la mejora continua de la AAA minimizando el nivel de riesgos impactando en la efectividad de los procesos que hacen parte de la institución</b></p>	<p><b>Desarrollo y Fortalecimiento institucional</b></p>	<p><b>1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b></p>	1.1	Elaboración de Encuestas de Percepción a los usuarios	Gerencia	2/01/2026	31/12/2026	Entrega de informes de satisfacción a los servicios prestados por la entidad.
			1.2	Implementar Herramientas en la página web institucional para la accesibilidad del usuario	Gerencia/secretaria de Gerencia	2/01/2026	31/12/2026	Herramienta Implementada en la página web
			1.3	Continuar con la aplicación de los procedimientos de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS	Gerencia/secretaria de Gerencia	2/01/2026	31/12/2026	Procedimiento de PQRS Acorde a la Ley 1755 de 2015



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,**  
**ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

**Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.**

Con base en los lineamientos establecidos en la secretaria de transparencia de la presidencia de la república, Ministerio de la Tecnología y la información y las comunicaciones, función pública, DNP y el archivo general de la nación, la institución ha implementado la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública . Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, buscando que está sea cada vez más expedita, clara y eficiente, fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos, contratistas y ciudadanos.

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN</b>							
<b>Objetivo Estratégico institucional</b>	<b>Programa estratégico</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Tareas por subcomponente</b>	<b>Responsable líder tarea</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento</b>
<b>Buscar la mejora continua de la AAA minimizando el nivel de riesgos impactando en la efectividad de los procesos que hacen parte de la institución</b>	<b>Desarrollo de fortalecimiento institucional</b>	<b>1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</b>	1.1. Continuar con la publicación de los documentos en el Sitio Web de la entidad.	CPS Manejo página Web	2/01/2026	31/12/2026	Documentos publicados en la página web



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

			1.2	Creación de redes sociales para divulgar información de trámites, servicios y gestión de la AAA	CPS Manejo página Web	2/01/2026	31/12/2026	Creación de redes sociales
--	--	--	-----	---	-----------------------	-----------	------------	----------------------------

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION**

La consolidación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, estará a cargo de la Gerencia y su equipo asesor, quien actúa como facilitadora para la elaboración del documento mencionado, el cual se publicará en el sitio web de la institución a 31 de enero de cada año.

Quien tenga a cargo las funciones de control interno, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, así mismo efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Fechas de seguimiento y publicación :



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO,  
ALCANTARILLADO**

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

La oficina de control interno, realizará seguimiento (tres veces al año), así:

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril

La publicación deberá realizarse dentro del mes siguiente a su publicación.

**Segundo seguimiento:** Con corte a 31 de agosto.

La publicación deberá realizarse dentro del mes siguiente a su publicación.

**Tercer seguimiento:** Con corte a 31 de diciembre

La publicación deberá realizarse dentro del mes siguiente a su publicación.

Modelo seguimiento:

Para el año 2026 el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptará el modelo establecido en el documento estratégico para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 de 2015.

Atentamente,

**MARIA CONSUELO PEREZ RODRIGUEZ**

Gerente