



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2021**



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

### **LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

#### **OBJETIVO**

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que la AAA, ha definido para la lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, tiene como objetivo específico la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y generar procesos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera nos vinculamos con la organización.

#### **INTRODUCCIÓN**

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 Estatuto Anticorrupción establece una serie de mecanismos administrativos para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión estatal, introduce disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas en materia de corrupción y pretende subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del Estado y de la Sociedad para acabar con este fenómeno. Una vez publicadas las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente: "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", se elaboró este documento para la vigencia 2021.

**1. COMPONENTES DEL PLAN**

De acuerdo con la metodología establecida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contiene cuatro componentes autónomos e independientes a saber:

**1.1. PRIMER COMPONENTE – MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION**

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, dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 emitida por el DAFP y la norma Técnica NTC-ISO 31000, lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI dando continuidad a la transparencia, eficiencia y efectividad.

LA ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO DE LA BELLEZA, adoptará un mapa de riesgos al interior de la Institución y este será modificado de acuerdo a las necesidades de la entidad, de acuerdo a las directrices señaladas en la GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN 2021.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>SUBCOMPONENTE.</b> Construcción del	Elaborar la guía de riesgos de corrupción	Política	Gerente	Marzo 2021



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicacion del mapa de riesgos de corrupcion de la entidad.	Publicación en página web	Secretaria de gerencia.	Abril 2021
-------------------------------	--	---------------------------	-------------------------	------------

**1.2 SEGUNDO COMPONENTE - ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

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.

Acorde a la definición de Trámite, expuesta en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, en su segundo componente, así:

**Trámite:** “Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio”.

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

Servicios Anti trámites que se podrán implementar:

- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Página WEB o correo institucional.
- ✓ Solicitud de Certificación de Viabilidad de Servicios.
- ✓ Solicitud arreglos de redes internas de las casas de habitación.
- ✓ Solicitud de acuerdos de pago para usuarios morosos.



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

La AAA, dispondrá de una Área de Atención al usuario que responda a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que son allegadas por diferentes canales: presencial, página web, correo electrónico y físico mediante la radicación del documento en el Área de Correspondencia (o gerencia). Así mismo cuenta con un buzón de sugerencias.

Igualmente buscara las estrategias para que los usuarios conozcan los nuevos mecanismos o estrategias, en especial las que tenga que ver con el uso del correo electrónico de la institución.

**PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio a la ciudadana y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización
1	Aplicación de encuestas de satisfacción al usuario.				Satisfacción del usuario en la	Usuarios satisfechos con los servicios	Gerencia u delegada	Durante la vigencia a 2021.



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

					prestacion de los servicios.	prestados		
2	Solicitud de Certificación de Viabilidad de Servicios.		Formato de Solicitud debidamente diligenciado	Se solicita verbalmente	Entrega de la certificación debidamente soportada con el formato diligenciado	Se tiene soportada la certificación por medio de la solicitud debidamente diligenciado el formato.	Gerencia u delegada	Segundo trimestre 2021.
3.	Solicitud de acuerdos de pago para usuarios morosos.		Formato de Solicitud debidamente diligenciado	Se solicita verbalmente	Se hace el acuerdo de pago pero se deja soportado con el formato de solicitud debidamente diligenciado.	Se tiene soportado el servicio prestado por medio de la solicitud realizada por el usuario con el formato debidamente diligenciado.	Gerencia u delegada	Segundo trimestre 2021.



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

4.	Identificación de los trámites y servicios inscritos en el SUIT		Saber cuales tramites se pueden suprimir o actualizar.	No se tiene conocimiento de cuáles son los tramites inscritos en el SUIT.	Racionalización de tramites	Conocimiento de todos los trámites y servicios q se pueden prestar en la empresa y cuales se pueden suprimir porque o prestan mayor beneficio a los usuarios	Gerencia o delegado	Segundo trimestre 2021
----	---	--	--	---	-----------------------------	--	---------------------	------------------------

**1.3 TERCER COMPONENTE - RENDICION DE CUENTAS**

Para la vigencia 2021, la Institución ha proyectado la estrategia de Rendición de Cuentas enmarcada dentro las acciones de información, explicaciones y su respectiva 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 audiencia pública y rendición de cuentas a su órgano de control de la AAAA el cual es el Consejo Municipal, como proceso continuo, en donde se brinde acceso a la información de las actividades programadas.

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

**Información:** Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

Nacional, así: SUIT, SECOP, 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 son publicados en la página web de la empresa.

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

Los informes de gestión anual son publicados en la página web para conocimiento de todos los usuarios, así como actividades relevantes diarias y de interés general. Dentro de los propósitos de la Gerencia es lograr mayor presencia en los municipios y hacerlos conocedores de los planes, proyectos y acciones que se vienen emprendiendo.

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

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3: Rendición de cuenta</b>				
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>SUBCOMPONENTE.</b> Informe de Calidad y en lenguaje comprensible.	Publicar información y noticias en el sitio web de la Institución.	Información de la institución publicada en el sitio web	Gerente	Durante 2021
	Consultar a la ciudadanía sobre temas de interés.	Aplicación de la encuesta a los usuarios de la institución y redes sociales sobre temas de interés.	Secretaria de gerencia.	Trimestralmente





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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

	Realizar capacitaciones a los Usuarios.	Informe con listado de asistencia de asistencia a capacitaciones realizadas.	Secretaria de Gerencia.	Cuatrimestralmente.
	Rendición de Cuentas al Consejo Municipal	Informe presentado.	Gerencia.	Una vez en el año.

**1.4. CUARTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Este componente tiene como fin generar acciones que fomenten el mejoramiento de la calidad y la accesibilidad de la ciudadanía, en la prestación de los servicios de la AAA, el cual es liderado por el Área de Atención al Usuario Central, la cual sirve como garante en la prestación del servicio a los usuarios que reciben los servicios publico domiciliarios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>				
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>SUBCOMPONENTE.</b>	Elaboración de encuestas de percepción a los usuarios.	Entrega de Informes de satisfacción a los servicios de la Institución	Gerente	Cada cuatrimestre de 2021
	Implementar herramienta en la página web	Herramienta implementada	Secretaria de gerencia.	Cada cuatrimestre de 2021



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	institucional para la accesibilidad de los usuario	en la página web		
	Continuar con la aplicación de los procedimientos de peticiones, quejas, reclamos y Denuncias. PQRD	Procedimiento de PQRD acorde a la ley 1755 de 2015	Secretaria de Gerencia.	Vigencia de 2021

**1.5. QUINTO COMPONENTE - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION:**

Con base en los lineamientos establecidos en la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, Ministerio de la Tecnología y la Información y Comunicaciones, Función Pública, DNP, el Archivo General de la Nación, la Institución ha implementado la Ley de Transparencia y Acceso a la información Publica regulado por la ley 1712 de 2014, y el Decreto Reglamentario No. 1081 de 2015, en donde se divulga la información pública y se genera una cultura de transparencia.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>				
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
	Publicar documentos en el sitio web de la entidad	Documentos publicados en la página web.	Secretaria de gerencia.	Durante la vigencia 2021



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

<b>SUBCOMPONENTE.</b> Lineamientos de Transparencia Activa	Creación de redes sociales para divulgar información de trámites, servicios y gestión de la AAA	Creación de redes sociales.	Secretaria de Gerencia.	Durante la vigencia 2021
---	--	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCION**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo Gerencia y su grupo asesor, quien actúa como facilitadora para la elaboración del documento mencionado el cual se publica en el sitio web de la Institución el 31 de Enero de cada año.

**Seguimiento**

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 seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:

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

La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

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

La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre.



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

**LA BELLEZA**

**NIT: 900. 348.296 - 2**

La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

**Modelo Seguimiento:**

Para el año 2021 el Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptará el modelo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de 2015.

Atentamente,

**MARIA CONSUELO PEREZ RODRIGUEZ**

GERENTE

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO  
LA BELLEZA SANTANDER