



**PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**AL 05 DE ABRIL DE 2023**

**EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A, E.S.P**



## **PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Permite analizar y controlar las posibles acciones impartidas tanto internas como externas por parte de los funcionarios públicos, a través de los cuales se pueden generar hechos de corrupción. Se toma como referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, la Guía de Función Pública.

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A, E.S.P**

LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A ESP, con el propósito de garantiza el cumplimiento de sus objetivos misionales, está en el proceso de construir herramientas que permitan mitigar el impacto de la materialización de riesgos; para lo cual implementara y fortalecerá los procesos de administración del riesgo, a través de actividades de prevención, sensibilización y control para el buen funcionamiento de sus procesos administrativos, financieros y operativos para crear oportunidades y el cumplimiento de sus objetivos y el compromiso permanente de actualizar la política de riesgos de forma participativa con todo el equipo de trabajo.



### **EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO –**

Para tener claridad y tomar decisiones asertivas con relación a la mitigación del riesgo se conforma el equipo técnico: Gerente, y Auxiliares Administrativas, asesor de Control Interno, para la definición e implementación del Plan Anticorrupción con el representante del área de RETIRAR S.A. E.S.P.

### **ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

Con el fin de examinar el contexto de la entidad, se utilizará la metodología DOFA como herramienta de diagnóstico para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, relacionadas con factores internos y externos, con los que cuenta y enfrenta la entidad en la implementación de las estrategias de lucha contra la corrupción. Se realizará el análisis DOFA por cada uno de los componentes del enfoque, de acuerdo con los ámbitos de la gestión administrativa: visibilidad, institucionalidad y cumplimiento de la norma, pesos y contrapesos y gestión anticorrupción.



Subcomponente	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha programada	Primer Seguimiento
Política de Administración del Riesgo	Adoptar las Políticas por a administrar los riesgos de corrupción de retirar como manual anexo a la política de Riesgos	Implementar políticas	Gerente, y Administrativos, asesores	Permanente	En proceso de Actualización 60%
Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción y de gestión de la entidad	El mapa de riesgos	Gerente, y Administrativos, asesores	Permanente	En proceso de Actualización 60%
Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos en cartelera, página WEB de la Entidad	La publicación	Gerente, y Administrativos, Control interno	ABRIL 05 de 2023	Publicado 100%



Monitoreo y/o revisión	Monitoreo de los riesgos	Monitoreo de todos los riesgos identificados	Gerente Administrativo Control interno o quien haga sus veces.	ABRIL 05 de 2023	El cronograma con un seguimiento a los riesgo 60 %
Seguimiento	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción de RETIRAR S.A. E.S.P	auditorías	Gerente Administrativo Control interno o quien haga sus veces	ABRIL 05 de 2023	El cronograma con un seguimiento 60%

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE

Este Componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada Entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a través de la simplificación, la estandarización y optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos.



## RACIONALIZACION DE TRAMITES

Nombre del trámite, proceso	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a Realizar al trámite,	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha realización	Primer Seguimiento
Solicitud del servicio	Normativa vigente	Ampliación	Eficaz	Evaluar el tramite	Satisfacción y disminución de los tiempos	Auxiliar Administrativa, Coordinadores	continuamente	100% en servicios prestados en los diferentes modalidades de RETIRAR S.A.ESP
Atencion al ciudadano y normatividad	Normativa vigente	Ampliación	Eficaz	Evaluar la satisfacción del tramite	Mejorar los controles y tiempos	Auxiliar Administrativo,	Continuamente	100% en respuestas a PQRS a la fecha



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

Expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP, ha incorporado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas en sus objetivos misionales y el marco normativo que lo rige. En este sentido, con el mejoramiento de la página web y la implementación de proyectos enfocados al fortalecimiento de las Tecnologías de la Información, en el año 2023; continuará con las siguientes actividades, tendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos sus procesos de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es " ... un proceso...mediante los cuales las entidades de la Administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento publicado por el Departamento Administrativo de



la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional, y a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010. Es necesario recordar que este mecanismo, es un proceso que trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública. Un adecuado proceso de rendición de cuentas de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A ESP, donde se permitirá mayor transparencia y participación ciudadana y elevar su nivel de credibilidad y confianza.

De igual forma, para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión, permitiendo ejercer de mejor manera el derecho a la participación y los mecanismos de control social.





## RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta/ producto	Responsable	PRIMER	Primer Seguimiento
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Presentar la rendición de cuentas en presentaciones accesibles, disponibles y a la comunidad	1 informe al año al Concejo Municipal	Gerente	En la fecha establecida mediante invitación por el Concejo Municipal	Se informa que el informe de gestión se presentó al concejo en el mes de agosto de la vigencia 2022, se encuentra pendiente el de la vigencia actual que se presenta en agosto,
Diálogo de doble vía con la comunidad y su organización	Dialogo permanente con la comunidad a través del correo o oficios	Permanente	Gerente	Todo el tiempo	100% continuamente el director y los coordinadores están en contacto con la comunidad
Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de cuentas.	Sensibilizar y motivar al Funcionario en la cultura de Rendición de cuentas	capacitaciones	Gerente, Asesor Jurídico.	ABRIL 05 de 2023	El cronograma de capacitaciones y personal activo de planta 100%



Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar el cumplimiento de las estrategias del Plan de acción y adoptar acciones de mejora	Evaluaciones permanentes	Gerente y Equipo Administrativo	Permanente.	100% reuniones cada mes con el equipo de trabajo.
---	--	--------------------------	---------------------------------	-------------	---

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

#### **OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Promover la transparencia en la regulación de los servicios, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los ciudadanos de manera oportuna.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Entidad, en la página web.



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano Fuente: Conpes 3785



## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta/ producto	Responsable	Fecha programada	Primer seguimiento
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Publicar los cambios que se realicen en el servicio, horario, interrupciones del servicio y otros de interés de la Comunidad.	100%	Gerente y Administrativo	Cada que se presente el caso.	100% comunicación continua con la comunidad por medio del canal local, emisora municipal con toda la información pertinente. Y pagina web y redes sociales.
Fortalecimiento de los canales de Atención	Hacer uso de volantes, programas radiales, pagina WEB, avisos publicitarios, redes sociales	Permanente	Gerente y comunicador	Permanente.	60% contrato vigente con el canal local, pagina web comercial@retirarsaesp.com Avisos y publicidad actualizada.
Talento Humano	Capacitar al Funcionario en promoción de la cultura del servicio	capacitación	Gerente y equipo de trabajo	Al primer trimestre de la vigencia 2023	Capacitaciones virtuales 60%



Normativo y procedimental	Actualizar un de Formato PQRDS	Formato	Gerente y auxiliar administrativo	Al primer trimestre de la vigencia 2023	100%
Relacionamiento con el ciudadano	Implementar encuestas de satisfacción del usuario	encuestas una vez al año.	Gerente y auxiliar administrativo	Al primer trimestre de la vigencia 2023	se realizaron encuestas. Hubo comunicación con la ciudadanía a través de redes sociales, personalizada. 80%

Los canales de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción son los siguientes:

Atención telefónica: PBX: (4) 5412887

Atención por correo electrónico: [comercial@retirarsaesp.com](mailto:comercial@retirarsaesp.com)

Atención personalizada: Calle 19 N° 26 – 150 sector el cementerio - El Retiro - Antioquia  
Atención a través de la Pagina web: [comercial@retirarsaesp.com](mailto:comercial@retirarsaesp.com)

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

La información es uno de los activos más importantes para LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP, la cual permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias de acuerdo al desarrollo del Plan de Acción y el Plan estratégico Institucional. Una de las características de la información que se genera en LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP es publicada a través de la página Web: [comercial@retirarsaesp.com](mailto:comercial@retirarsaesp.com) y redes sociales así estar en permanente contacto con la comunidad para conocer la estructura, gestión y planeación de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP, este componente se reconoce como una dimensión relevante en la planeación y gestión administrativa y la información permanente de sus resultados a la comunidad como derecho fundamental al acceso de la información pública. El



componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*.

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, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta/ producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Primer Seguimiento
Lineamientos de Transparencia Activa estratégico	Publicar la contratación, celebrada en la Entidad	100%	La totalidad de los contratos celebrados fueron publicados	Técnica administrativa	Permanente	100% publicado en página del SIA OSERBA Y SECOP I.
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente los	100%	Hubo respuesta oportuna a cada requerimiento	Técnica administrativa	Permanente	La actividad se mantiene en el primer trimestre de la vigencia actual en cumplimiento. 100%



	requerimientos de información de la comunidad conforme a los tiempos de ley.		de información			
Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información	Adopción e implementación de los instrumentos de gestión	100%	Porcentaje de implementación de instrumentos	Gerente y asesores	Permanente	La actividad se mantuvo en proceso durante el primer trimestre, con un porcentaje de cumplimiento.80%
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Facilitar la información al usuario mediante diferentes estrategias	100%	Estrategias implementadas	Gerente, Administrativa y asesores	permanente	La actividad se mantiene en el primer trimestre con un porcentaje de implementación. 100%



Monitoreo de Acceso a la Información Pública	Implementar el informe de solicitudes de acceso a la información	Formato	Informe Estado	al Gerente ,auxiliar administrativo y control interno	permanente	La actividad se mantiene en el primer trimestre con un porcentaje de implementación. 100%
--	--	---------	----------------	---	------------	---

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES** Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del talento humano, se incorpora la actividad de adoptar e implementar el Código de Integridad de la Alcaldía Municipal en articulación con la Secretaria de Planeación Estratégica.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A ESP, sensibilizara a los funcionarios en la aplicación de los valores y principios éticos en su vida laboral y personal, así como las buenas prácticas que conduzcan a evitar actos de corrupción.

### **CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, se encargará del seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y se publicarán en un medio visible o en la página WEB de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A ESP.





El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es medido en términos de Porcentaje.

De 0 a 59%	Rojos
De 60 a 79% es Amarillo	Amarillo
De 80 a 100% es Verde	Verde

#### RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Gestión de Riesgos de Corrupción	64%
Racionalización de trámites	80%
Rendición de cuentas	100%
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	80%%
Mecanismo para la transparencia y acceso a la información	80%
Iniciativas adicionales	100%

actividades programadas al 30 de marzo 2023, dando cumplimiento a la estrategia anticorrupción evitando la materialización de acciones que conducen a la Corrupción.

#### Observaciones:

La evaluación del Plan, se hace con los datos y evidencias obtenidas en de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A ESP y entregadas por los funcionarios, enfocados en cumplir siempre con la buena prestación del servicio

John Jairo sanmartín Alzate  
Asesor Control Interno