



**RESOLUCIÓN NÚMERO 008  
ENERO 25 DE 2023**

**POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCIONES DE PARTICIPACIÓN EN EL MARCO DEL MIPG, DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2023**

El Gerente de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A, E.S.P. en ejercicio de sus facultades Legales y en especial la Ley 87 de 1993, la Ley 142 de 1994, los estatutos de la empresa y en especial la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 2641 de 2012, Decreto 124 de 2016 y

**CONSIDERANDO:**

Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno y las funciones a cumplir por los Comités Asesores de Control Interno de las Entidades Oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. *"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"*.

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: *"cada Entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar Anualmente una Estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano"* Asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar, una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Que mediante el Decreto número 4637 de 2011, se creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ..."*, así

como también, *"señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos"*

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el



documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial;

En mérito de lo expuesto;

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P., para la vigencia 2023, contenido en el documento anexo, cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO. OBLIGATORIEDAD:** Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Acciones de Participación en el marco del MIPG, los líderes de proceso, son los responsables del cumplimiento de las actividades en cada subcomponente.

**ARTICULO TERCERO-SEGUIMIENTO:** Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada cuatro 4 meses en el sitio web de la Alcaldía municipal, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Acciones de Participación en el marco del MIPG, conforme a los porcentajes de cumplimiento.

**ARTÍCULO CUARTO.PUBLICIDAD:** De conformidad a lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P., se publicará en la página WEB o un medio visible.

**ARTICULO QUINTO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición

Dada En el Municipio de El Retiro a los veinticinco días (25) días del mes de enero de 2023

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

**MAURICIO YEPES DE DOYA**

**Gerente**

<b>Elaboro: Mauricio Yepes Bedoya</b>	<b>Reviso: Mauricio Yepes Bedoya</b>	<b>Aprobó: Mauricio Yepes Bedoya</b>
---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2023**

El siguiente documento contiene el Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Acciones de Participación en el marco del MIPG, de la Empresa de Aseo Retirar S.A ESP, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 124 de 2016. Aprobado por la Resolución N° 08 de 25 de enero de 2023.



## INTRODUCCIÓN

En julio de 2011 se expidió la Ley 1474, “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”. La mencionada disposición legal en su artículo 73 define que “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”.

Mediante el Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República”, se compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Como consecuencia de la revisión y actualización de la anterior metodología se expidió el Decreto 124 de 2016, mediante el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, y se incorporan al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acciones de transparencia y acceso a la información pública y se actualizan las directrices para diseñar y hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.

Es así como, el plan incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción; racionalización de trámites; rendición de cuentas; mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

## DIAGNÓSTICO PREVIO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2022 alcanzó un cumplimiento del 100% frente a las actividades contempladas en el Plan.

En cuanto al seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción 2022, se logró un cumplimiento del 100%, respecto de los riesgos contemplados.

Para mayor información, puede consultar en el link: informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P.



## **MARCO INSTITUCIONAL VISIÓN**

Somos una empresa de servicios públicos, con enfoque de sostenibilidad, con reconocimiento y posicionamiento global por sus buenas prácticas socio ambientales y tecnológicas, por su capacidad de innovación y su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Guaireña.

## **MISIÓN**

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo sostenible de la comunidad Guareña, mediante la promoción e implementación de entornos socio ambiental, con servicios y procesos innovadores.

## **PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS**

- Excelencia en la calidad del servicio
- Eficiencia económica
- Equidad
- Solidaridad
- Capacidad de Gestión
- Desarrollo del talento humano
- Desarrollo sostenible del ambiente
- Avance tecnológico

## **MARCO LEGAL**

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P. se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción,

Ley 720 de 2001: Por medio de cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.



- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
  - CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
  - Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3654 de 2010: Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
  - Ley 1474 de 2011: En esta norma se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, lo cual constituye el presente plan.
  - Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
  - Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
  - Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012. CONPES 3785 de 2013: Pone a consideración la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
  - El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
  - 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.
  - Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República—Incluye el Plan Anticorrupción en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
  - Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
  - Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
  - 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.



## **POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A. E.S.P.**

En la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución y la ley, a través del Decreto 2641 de 2012, se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala en su artículo 1, que la metodología para diseñar y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano es la que se encuentra contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. En la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con siguientes medidas:

- Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
  - Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Ética de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad promoviendo un comportamiento ético.
  - Implementación de una rendición de cuentas permanente, fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de tener una entidad transparente para los ciudadanos y otros actores.
- Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.
  - Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la entidad en pro del cumplimiento de la 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” y sus decretos reglamentarios.
  - Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
  - Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
  - Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Buen Gobierno de la entidad.

### **OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Fortalecer la cultura organizacional de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, a través de la implementación de buenas prácticas de gestión y adopción de actividades pertinentes en cada subcomponente, conducentes a la identificación y prevención de actos de corrupción al interior de la Empresa, mediante un monitoreo y seguimiento periódico.



## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Ejecutar el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana 2023 de la EMPRESA DE SERVICIOS DEL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, en el marco del CONPES 3654 de 2010, la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Manual Único de Rendición de Cuentas y el Decreto 124 de 2016.
- Prevenir eventos de corrupción en el área administrativa y de operaciones de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P.
  - Desarrollar acciones, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de gestión y de resultados.
- Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción identificados en la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P.
- Publicar toda la información que se produce.
- Sensibilizar los trabajadores en las prácticas éticas.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P.
- Racionalizar los trámites.

## **ALCANCE Y APLICACIÓN DEL PLAN**

Los lineamientos, estrategias mecanismos y gestión de riesgos, en pro de la lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad en todos los procesos y áreas administrativa y operativas de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P.

## **PRESENTACION**

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P., elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2023 teniendo en cuenta los lineamientos de la función pública en cada componente.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, esta conformados por componentes y subcomponentes, las cuales se estructuraron mediante estrategias de obligatorio cumplimiento.

La Gestión del riesgo de corrupción: Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Integrado de Planeación





y Gestión (MIPG) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para cerrar espacios propensos para la corrupción, se debe tener en cuenta los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

Los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indican la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P., para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

También se documentan los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

Finalmente, la empresa dentro de su ejercicio de planeación, incorporará estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de talento humano y gestión ética.

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 ARTÍCULO 73. 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Nitidez y Acceso a la Información.
- f) **Iniciativas Adicionales.** Las iniciativas que la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P considere necesarias para combatir la corrupción. Se sugiere: Código de Ética con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.



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

Para la elaboración de este primer componente se utilizó la Guía Práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción, documento de la Corporación Transparencia por Colombia.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO** La EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P. se compromete a actualizar política de riesgos de gestión y de las oportunidades relacionadas de todos los procesos con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO** - Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativas, asesor de Control Interno.

para la definición e implementación del Plan Anticorrupción con representantes de cada área de la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - 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 EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P. 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, contrapesos y gestión anticorrupción.



Subcomponente	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración del Riesgo	de Construcción anual de las políticas para administrar los riesgos de corrupción de RETIRA S.A ESP mediante un Manual de Procedimientos.	Implementar políticas	Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativas, asesores	Permanente
Mapa de Riesgos de Corrupción	de Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción y de gestión de la empresa	Registro de asistencia, citaciones al personal, mapa de riesgos de corrupción e informe actualizado	Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativas, Asesores.	Permanente
Consulta divulgación	Publicar el mapa de riesgos en cartelera, página WEB de RETIRAR S.A.ESP	Pantallazo de página web con Mapa de Riesgos publicado.	Auxiliar Administrativo	Abril de 30 2023
Monitoreo o revisión	Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de la empresa RETIRAR tiene sobre la corrupción, a partir de la homologación de la encuesta de Clima Ético de la entidad RETIRAR S.A.E.S.P.	Asistencia o control de participación, tabulación, informe y análisis de la encuesta. Capacitación en servicio al cliente y socialización de los resultados obtenidos con la encuesta de percepción de corrupción.	Control interno o quien haga sus veces.	Abril 30, agosto 30, diciembre 30 de 2023
Seguimiento	Realizar seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción..	Se realizará muestreo a la eficacia de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción	Control interno o quien haga sus veces	Abril 30, agosto 30 Diciembre 30 de 2023 y cuando se presente la necesidad



## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Partiendo de la premisa que la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública, donde cada entidad debe 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 el aumento de eficiencia de sus procedimientos; se plasman las siguientes estrategias.

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

Subcomponente	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de tramites	2.1.1. Incluir en los cargos correspondientes las funciones asociadas al SUIT.	Perfil del cargo con funciones actualizadas.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	2.1.2. Determinar el alcance de la Ley 2052 de 2020 con la función pública u otra entidad que corresponda, en donde se definirán cuáles son las actividades y lineamientos que nos corresponde como empresa prestadora de servicios públicos.	Correo electrónico de respuesta de la entidad correspondiente.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	2.1.3. Registros públicos.	Levantamiento de requisitos tecnológicos para la implementación de consulta en medios digitales de los registros públicos de cara al cliente que maneja Retirar S.A.E.S.P	Gerente. Jurídico, coordinador comercial	Permanente
2.2. Priorización de trámites	2.2.1. Solicitar a la función pública la actualización del nuevo usuario administrador del SUIT y los permisos correspondientes.	Correo electrónico de respuesta para la actualización de usuario y programación de capacitaciones.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente

	2.2.2. Investigar con el DAFP los lineamientos en temas de interoperabilidad entre el SUIT y el Portal Único del Estado Colombiano.	Correo electrónico de respuesta por parte del DAFP.	Auxiliar administrativo, coordinador comercial, Control interno	Permanente
2.3.Racionalización de Trámites	2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2023.	Estrategia Anti-trámite Retirar S.A.E.S.P.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	2.3.2. Proponer plan de acción para hacer uso del modelo de servicios ciudadanos digitales.	Plan de acción propuesto.	Gerencia Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	2.3.3. Integrar todos los portales a la sede electrónica.	Valoración y requerimientos funcionales para la integración.	coordinador comercial	Permanente
	2.3.4. Habilitar pagos electrónicos para las transacciones que se realicen a los clientes/usuarios, con relación al pago de las tarifas asociadas a trámites, procesos y procedimientos.	Acta de reunión con el jefe de área de Gestión Operativa (valoración presupuesto).	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
2.4.Interoperabilidad	2.4.1. Identificar los lineamientos a seguir para la consulta de documentos de cara al cliente de acuerdo al concepto de interoperabilidad.	Dando a conocer las respuestas requeridas, mediante oficios de acuerdo al requerimiento del usuario.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	2.4.2. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	URL con enlaces a conglomerado público.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S. P, 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 por la ley. 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 se continuará con las siguientes actividades, tendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos los 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 en la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, 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 la mejor manera el derecho a la participación y los mecanismos de control social.

De acuerdo con el artículo 48 de 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.

RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades	Meta/ producto	Responsable	Fecha programada

3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Documento de la estrategia e informe de la implementación.	Auxiliar administrativo	Peramente
	3.1.2. Publicar información verificada y oficial de la empresa en diferentes formatos: audiovisual, escrita e interactiva, para el conocimiento general y transparente de las acciones de la entidad.	Publicación de información en redes sociales y Página Web.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Peramente
	3.1.3. Conformer y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	Acciones de capacitación para la generación y producción de información que incluya: Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Derechos Humanos DDHH. Lenguaje Claro. Acciones que fortalezcan	gerente	permanente

3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible		las capacidades de dialogo.		
	3.1.4. Producir la información para cada espacio de diálogo de acuerdo a los temas de interés priorizados.	Presentaciones, documentos y material informativo	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Peramente
	3.1.5. Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2023 con los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Asociar Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y la gestión de los Derechos Humanos.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Peramente
	3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	Actas, listado de asistencia, enlace del evento e informes. Encuestas de evaluación y registro fotográfico aplican solo si el evento es presencial.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Peramente

3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	Publicación de tarifas en la página Web, actas, listado de asistencia.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial y Gerente	Peramente
	3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	Actas, listado de asistencia.	Auxiliar administrativo	Permanente
	3.2.3. Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), , que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	Cronograma publicado que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados, asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial y Gerente	Peramente

	3.2.4. Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	Presentaciones, listados de asistencia y evaluación de la capacitación.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial y Gerente	Peramente
3.3. incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1. Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas en servidores públicos .	Establecer programa de capacitación donde se trate el componente de rendición de cuentas.	Gerente	Permanente
	3.4.1. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	Actas de reunión Comité de Gerencia y Junta Directiva e informe de medición de indicadores estratégicos.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Peramente
	3.4.2. Elaborar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas.	Informe plan de mejoramiento institucional.	Control interno o quien haga sus veces	Permanente
	3.4.3. Seguimiento planes de mejoramiento	Informes semestrales de los planes de mejoramiento ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de cada una de las áreas de la empresa.	Gerencia y o Área responsable	Permanente
	3.4.4. Definir un soporte de la gestión realizada, para dar respuesta a los temas planteados en los espacios de diálogos.	Actas de encuentros.	Gerente	Permanente

#### **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 (CNPES 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 públicos domiciliarios de aseo, 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 EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S. P, 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
.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	4.1.1. Fortalecimiento y funcionalidad periódica del Comité de PQRS.	Actas de reunión del Comité de PQRS.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1. Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página Web.	Informes semestrales de consultas.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	4.2.2. Realizar seguimiento a la queja telefónica y PQRS.	Informes trimestrales.	Control interno	Cada que se requiera
	4.2.3. Plataforma tecnológica que permite el acceso y control de la trazabilidad de las PQRS,	Seguimiento periódico de los avances al proyecto tecnológico.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente

	por parte de los ciudadanos.			
4.3. Talento Humano	4.3.1. Realizar sensibilizaciones y/o capacitaciones, para que los servidores públicos desarrollen y fortalezcan sus competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.	Registro de asistencia, presentación expuesta y evaluación de la actividad.	Asesor jurídico y gerente	permanente
4.4. Normativo y procedimental	4.4.1. Identificar el alcance de los nuevos lineamientos y políticas de atención al cliente en cuanto a la atención de PQRS, servicio al ciudadano y prestación del servicio definidos por el DAFP.	Informe del alcance correspondiente a la política de servicio al ciudadano.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
	4.4.2. Revisión, ajustes y cambios a que haya lugar de los sistemas de información que aseguren la correcta trazabilidad, informes y control de las PQRS	Evidencia de cambios o desarrollos realizados a los sistemas de información o plataforma tecnológica.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
4.5. Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1. Realizar encuestas de percepción de la atención, periódicamente, en cada canal de atención.	Tabulación de encuestas y elaborar informes de resultados.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente

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

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).<sup>43</sup> 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.

Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha programada
5.1. Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1. La estrategia Anti-tramites deberá registrarse en el SUIT de acuerdo a los lineamientos del DAFP	Estrategia Anti-trámites registrada en el SUIT.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial y gerencia	Permanente
	5.1.2. Garantizar la publicación oportuna en la página web institucional de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública.  Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Página Web actualizada.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1. Transferencias documentales	Proyección memorando calendario e informe de transferencias.	Auxiliar administrativo	Permanente
5.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1. Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Nomograma actualizado.	Auxiliar administrativo o asesor jurídico y ,contador	Permanente

5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1. Implementar el acceso a la información con lenguaje incluyente, considerando los servicios fundamentales de RETIRAR, en la página Web.	Informe de acciones realizadas para la implementación del acceso a la información.	Auxiliar administrativo o coordinador comercial	Permanente
5.5. Monitoreo del Acceso a la información Pública	5.5.1. Elaborar informes cuatrimestrales de seguimiento al acceso a la información pública que contenga como mínimo: El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Así mismo que se dé a conocer en Comité de Coordinación de Control Interno dichos resultados, para que sus miembros evalúen la gestión y recomienden acciones a implementar.	Informe seguimiento de las comunicaciones del sistema	Auxiliar administrativo, coordinador comercial	Permanente
	5.5.2. Configuración de usuarios.	Informe de perfiles asignados.	Auxiliar administrativo	permanente

## 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 EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A.E.S.

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 REIRO - RETIRAR S.A.E.S. sensibilizará a trabajadores 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.



Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Fecha programada
6.1. Política de Integridad	6.1.1. Realizar socialización y capacitación del código de integridad para los servidores públicos.	Registro de asistencia, presentación expuesta y evaluación de la actividad.	Gerente	Permanente
Gestión Conflicto de Intereses	6.2.1. Presentación virtual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de dic 2019) que contempla declaración de bienes, rentas, registro de conflictos de interés y declaración sobre el impuesto sobre la renta y complementarios	Registro de asistencia	Gerente y contador	Permanente

### 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, cada 4 meses tal como lo cita la ley 1474 de 2011.

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 50%	Rojo
De 60 a 79%	Amarillo
De 80 a 100%	Verde

**CARLOS MAURICIO YEPES BEDOYA**  
Gerente

**Elaboró:**  
MAURICIO YEPES BEDOYA

**Revisó:**  
EQUIPO ADMINISTRATIVO Y  
ASESOR DE CONTROL INTERNO

**Aprobó:**  
MAURICIO YEPES BEDOYA Y EQUIPO  
ADMINISTRATIVO