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

**AL 30 DE DICIEMBRE DE 2020**

**EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A.E.S.P**

# PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - 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:**

La Empresa de Aseo RETIRAR S.A E.S.P, 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 asertivascon relación a la mitigación del riesgo se conforma el equipo técnico 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 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** | Tercer Seguimiento |
| Política de Administración del Riesgo | Adoptar las políticas para administrar los riesgos de corrupción de RETIRAR S.A.E.S.P mediante un  Manual como anexo a la nueva Política de Riesgos | Implementar la política y el manual de riesgos | Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativos, asesores | Enero 15 de 2021 | En proceso 70% |
| Mapa de Riesgos de Corrupción | Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción y de gestión del Riesgo | Mapa de Riesgos actualizado | Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativas,  Asesores. | Enero 15 de 2021 | En actualización continuamente 50% |
| Consulta y divulgación | Publicar el mapa de riegos en cartelera, página WEB de RETIRAR S.A.E.S.P y Alcaldía Municipal | Confirmación de publicación | Gerente, Auxiliar Administrativo y Financiero, Coordinadores de las diferentes Áreas Operativas y Asesores | Enero 15 de 2021 | Publicado 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Monitoreo de los | Monitoreo de | | Gerente, Equipo Administrativo Control interno o |  |  | En cronograma con |
| Monitoreo y Revisión |  | Riesgos de | todos los riesgos | | quien haga sus | Diciembre 30 de 2020 |  | seguimiento a los riesgos 60% |
|  |  | corrupción | identificados | | Veces. |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Seguimiento | | Seguimiento a la | Auditoria |  | Gerente, equipo administrativo Control interno o | A Diciembre 30 2020 |  | En cronograma con |
|  | | efectividad de los |  |  | quien haga sus |  |  | seguimiento a los controles |
|  | | controles de los |  |  | veces | Cuando | se | 40% |
|  | | Riesgos de |  |  |  | Requiera |  |  |
|  | | corrupción |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |

# SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE

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  o procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción específica de Racionalización | Situación Actual | Descripción de la mejora a  Realizar al trámite,  proceso | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad | Dependencia Responsable | Fecha realización | **Tercer Seguimiento** |
| Solicitud del servicio | Normativa vigente | Ampliación | Eficaz | Evaluación y seguimiento al tramite | Satisfacción y disminución delos  tiempos | Auxiliar Administrativa, Coordinador  Comercial | Permanentemente | 100% en trámites de solicitudes del servicio a la fecha. |
| PQRDS | Normativa vigente | Ampliación | Eficaz | Evaluación y seguimiento para conocer el resultado satisfactorio  del  tramite | Mejorar los  Controles y tiempos. Satisfacción del servicio | Gerencia, Asesor de control interno, asesor jurídico, Coordinador Comercial. | Perma-nentemente | 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 Aseo 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 2020e continuará con las siguientes actividades, tendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad 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 Aseo 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** | **Fecha**  **programada** | **Tercer Seguimiento** |
| Información de  calidad y en lenguaje Comprensible | Presentar la rendición de cuentas en presentaciones accesibles, disponibles y entendibles a la  comunidad | 1 informe al año al Concejo Municipal | Gerente | En la fecha establecida mediante invitación por el Concejo Municipal | Se cumplió al 100% con la información de la gestión administrativa ante el Consejo Municipal y la comunidad |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus  organizaciones | Dialogo permanente con la comunidad a través del correo electrónico, oficios,  Conversaciones. | Permanente | Gerente | Todo el tiempo | 100% continuamente el gerente está en contacto con la comunidad por todos los medios de comunicación. |
| Incentivos para motivar la cultura de la  Rendición y Rendición de cuentas. | Sensibilizar y motivar al servidor público en la cultura de rendición de  cuentas | Capacitaciones al año. | Gerente, Asesor Jurídico. | Diciembre 30 de 2020 | En cronograma de capacitaciones 50% |
| 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, Comité Técnico | Permanente. | 100% reuniones permanentes los indicadores para su cumplimiento |

# 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 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 Aseo RETIRAR S.A ESP, en la página web.



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

**ATENCION 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 Coordinador operativo, Comercial y proyectos. | Cada que se presente el caso. | 100% comunicación continua con la comunidad por medio del canal local, emisora municipal con toda la información pertinente. |
| Fortalecimiento de los canales de Atención | Hacer uso de volantes, programas radiales, pagina WEB, publicidad en el vehículo recolector. Proyecciones a través de Conecta canal local | Permanente | Gerente, Coordinador de proyectos. | Permanente. | 100% contrato vigente con el canal local, pagina web [www.retirarsaesp.com.](http://www.retirarsaesp.com/) Avisos y publicidad actualizada. |
| Talento Humano | Capacitar al  trabajador en promoción de la cultura del servicio | Capacitación en servicio al ciudadano a través de la Secretaria de Planeación Estratégica de la Alcaldía Municipal | Gerente, Auxiliar Administrativa. | Año 2020 | Capacitaciones Casa de la Cultura 80% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Normativo y procedimental | Actualizar  Formato PQRDS | un de | 1 formato | | Coordinador Comercial | | Diciembre 2020 | En cronograma 0% |
| Relacionamiento | Implementar |  | 300 |  | Coordinador |  | Diciembre 2020 | En cronograma 0% |
| con el ciudadano | encuestas | de | encuestas |  | comercial | y |  |  |
|  | satisfacción | del | una vez | al | Vigías |  |  |  |
|  | usuario |  | año. |  | Ambientales |  |  |  |

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: [auxiliar@retirarsaesp.com](mailto:auxiliar@retirarsaesp.com) Atención personalizada: Calle 19 # 26-150 El Retiro - Antioquia Atención a través de la Pagina web: [www.retirarsaesp.com](http://www.retirarsaesp.com/)

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

La información es uno de los activos más importantes en la Empresa de Aseo RETIRAR S.A. E.S.P, 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 RETIRAR S.A. E.S.P. es publicada a través de la página Web: www.retirars.a.e.s.p.com y redes sociales así estar en permanente contacto con la comunidad para conocer la estructura, gestión y planeación de RETIRAR S.A.E.S.P 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/**  **product o** | **Indicadores** | | **Responsable** | | **Fecha programada** | **Tercer Seguimiento** |
| Lineamientos de Transparencia Activa estratégico | | Publicar la contratación, celebrada en  RETIRAR S.A.E.S.P | | **100%** | Se publico la totalidad de los contratos celebrados | | Auxiliar administrativa | | Permanente | 100% publicado en página SIA Observa y SECOP. |
| Lineamientos | de | Responder | | 100% | las peticiones | | Gerente | y | Permanente | La actividad se mantuvo en proceso |
| Transparencia |  | oportunamente | |  | con | respuesta | Auxiliar | |  | durante la vigencia 2020 |
| Pasiva |  | Los requerimientos | |  | oportuna | | administrativa | |  | , con un porcentaje de cumplimiento. 100% |
|  |  |  | de |  |  | |  | |  |  |
|  |  | información | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | de | la |  |  | |  | |  |  |
|  |  | comunidad | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | conforme | a |  |  | |  | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | los tiempos  legales |  |  |  |  |  |
| 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 | Diciembre de 2020 | Queda en proceso de organización e implementación 60% |
| Criterio Diferencial de  Accesibilidad | Facilitar la información al usuario mediante diferentes  estrategias | 100% | Estrategias implementadas | Gerente y asesores | Permanente a través de los diferentes canales de información | Cumplimiento 100% |
| Monitoreo del Acceso a  La Información Pública | Implementar el informe de solicitudes de acceso a la información | 1 formato | informes del estado de las solicitudes | Funcionario encargado Control interno |  | En proceso continuo el monitoreo, el formato de auditorías esta en cronograma 70% |

# 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 Aseo RETIRAR S.A ESP.

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.

* + RETIRAR S.A. E.S.P sensibilizara 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.
  + La empresa tiene un contrato vigente para la modernización de la planta de cargos de la Empresa.

# CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, se encargara 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 RETIRAR SA. E.S.P

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

|  |  |
| --- | --- |
| De 0 a 59% | Rojo |
| De 60 a 79% es Amarillo | Amarillo |
| De 80 a 100% es Verde | Verde |

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

|  |  |
| --- | --- |
| Gestión de Riesgos de Corrupción | 55% |
| Racionalización de trámites | 100% |
| Rendición de cuentas | 100% |
| Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano | 60% |
| Mecanismo para la transparencia y acceso a la información | 86% |
| Iniciativas adicionales | 55% |

# Observaciones:

La evaluación del Plan, se hace con los datos y evidencias obtenidas en RETIRAR S.A E.S.P y entregadas por los funcionarios responsabilizados de cada área administrativa y operativa

BERTHA LUCIA HENAO CRESPO

Asesor Control Interno