

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 garantizar 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 implementará 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, 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.



**Mauricio
Yepes Bedoya**
Gerente



**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

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 riesgos 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	Enero 15 de 2021	Publicado 100%

			Asesores		
--	--	--	----------	--	--

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

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.



**Mauricio
Yepes Bedoya**
Gerente

**ALCALDÍA
DE EL RETIRO**
CONTIGO SIEMPRE

**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

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 de los tiempos	Auxiliar Administrativa, Coordinador Comercial	Permanente	100% en trámites de solicitudes del servicio a la fecha.
PQRS	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.	Permanente	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.



**Mauricio
Yepes Bedoya**
Gerente



**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

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

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 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 . 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	Gerente, Auxiliar Administrativa.	Año 2020	Capacitaciones Casa de la Cultura 80%

*¡ Más vida
para ti !*

		Alcaldía Municipal			
--	--	--------------------	--	--	--



**Mauricio
Yepes Bedoya**
Gerente



**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

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

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 Atención

personalizada: Calle 19 # 26-150 El Retiro - Antioquia Atención a través de la

Página web: 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 Transparencia Pasiva	Responder oportunamente Los requerimientos de información de la comunidad conforme a	100%	las peticiones con respuesta oportuna	Gerente y Auxiliar administrativa	Permanente	La actividad se mantuvo en proceso durante la vigencia 2020 , con un porcentaje de cumplimiento. 100%

	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	l 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

*¡ Más vida
para ti !*

BERTHA LUCIA HENAO CRESPO
Asesor Control Interno



**Mauricio
Yepes Bedoya**
Gerente

**ALCALDÍA
DE EL RETIRO**
CONTIGO SIEMPRE

**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE

**¡ Más vida
para ti !**



**Mauricio
Yepes Bedoya**
Gerente



**NOLBER
BEDOYA**
ALCALDE