

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

RESOLUCIÓN No. 003
De enero 08 de 2019

POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCIONES DE PARTICIPACIÓN EN EL MARCO DEL MIPG, DE LA EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2019

El Gerente de Empresas Publicas de, 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 antitrámites 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”,*

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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 Aseo Retirar S.A E.S.P., para la vigencia 2018, 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.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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 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, se publicara 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 treinta (08) días del mes de Enero de 2019

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

WILSON DAVID TANGARIFE MEJIA
Gerente

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Acciones de Participación en el marco del MIPG 2019

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 00 del 09 de enero de 2019.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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 antitrámites 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 entonces cinco 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 2018 alcanzó un cumplimiento del 100% frente a las actividades contempladas en el Plan.

En cuanto al seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción 2018, se logró un cumplimiento del 100%, respecto de los riesgos contemplados.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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 Aseo RETIRAR S.A ESP.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

MARCO INSTITUCIONAL

VISIÓN

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

MISIÓN

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

PRICIPIOS 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

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

MARCO LEGAL

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad 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.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

- 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.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA EMPRESA DE ASEO DE RETIRAR S.A ESP.

En la EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP, 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 ASEO RETIRAR S.A ESP, 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, integra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Buen Gobierno de la entidad.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Fortalecer la cultura organizacional de la Empresa RETIRAR S.A ESP, 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 2019 de la Empresa RETIRAR S.A ESP, en el marco el 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 al interior de la Empresa.
- Desarrollar acciones al interior de la entidad, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas de la empresa RETIRAR S.A ESP, y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
- Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción identificados en la Empresa.
- Publicar toda la información que se produce al interior de la Empresa.
- Sensibilizar los trabajadores en las prácticas éticas.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la empresa RETIRAR S.A ESP.
- Racionalizar los trámites de la Empresa.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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 partes interesadas de la Empresa.

PRESENTACION

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Empresa de Aseo Retirar S.A ESP., elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2018, 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 en la Empresa.

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 Estándar de Control Interno (MECI) 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.

Loa elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indican la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Empresa, 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 y la transparencia y

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de talento humano y gestión ética.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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 Transparencia y Acceso a la Información.
- f). Adicionales. Las iniciativas que la entidad 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.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

PRIMER COMPONENTE : GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION 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 RETIRAR S.A ESP, se compromete a actualizar política de riesgos de gestión y de las oportunidades relacionados 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 RETIRAR S.A ESP.

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
Política de Administración del Riesgo	Seguimiento a las políticas para administrar los riesgos de corrupción de la Empresa mediante un manual.	Implementar políticas	Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativas, asesores	Permanente

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción y de gestión de la empresa	1 mapa de riesgos	Gerente, Coordinador Administrativo y Financiero, Auxiliares Administrativas, asesores.	Permanente
Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos en cartelera, página WEB de la entidad.	1 publicación	Auxiliar Administrativo	Abril de 30 2019
Monitoreo y revisión	Monitoreo de los riesgos de corrupción cada 4 meses y generar informe	Monitoreo de todos los riesgos identificados	Control interno o quien haga sus veces.	Abril 30, Agosto 30 , Diciembre 30 de 2019
Seguimiento	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción de la Empresa.	2 auditorías al año.	Control interno o quien haga sus veces	Junio, Diciembre. Cuando se presente la necesidad de alguna excepción

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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							
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
Solicitud del servicio	Normativa vigente	Ampliación	eficaz	Evaluar el trámite	Satisfacción y disminución de los tiempos	Auxiliar Administrativa, Coordinador Comercial	continuamente
PQRDS	Normativa vigente	Ampliación	eficaz	Evaluar la satisfacción del trámite	Mejorar los controles y tiempos	Gerencia, Asesor de control interno, asesor jurídico, Coordinador Comercial.	Continuamente

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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 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 2018 se 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.

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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
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
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
Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y petición de cuentas.	Sensibilizar y motivar al trabajador en la cultura de rendición de cuentas	3 capacitaciones al año.	Gerente, Asesor Jurídico.	Junio, agosto y octubre de 2019
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.

  RETIRAR S.A. E.S.P. Alcaldía de El Retiro Corporación Municipal de El Retiro	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

 RETIRAR S.A. E.S.P.  Alcaldía de El Retiro Municipio de El Retiro Cesar	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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 RETIRAR S.A ESP, en la página web.



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

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades	Meta/ producto	Responsable	Fecha programada
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.
Fortalecimiento de los canales de Atención	Hacer uso de volantes, programas radiales, pagina WEB, avisos parroquiales, publicidad en el vehículo recolector	Permanente	Gerente, Coordinador de proyectos.	Permanente.
Talento Humano	Capacitar al trabajador en promoción de la cultura del servicio	12 capacitación	Gerente, Auxiliar Administrativa.	Año 2019
Normativo y procedimental	Actualizar un Formato de PQRDS	1 formato	Coordinador Comercial	abril 2019
Relacionamiento con el ciudadano	Implementar encuestas de satisfacción del usuario	300 encuestas una vez al año.	Coordinador comercial y Vigías Ambientales	Octubre 2019

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

 	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Atención personalizada: Calle 19 # 26-150 El Retiro - Antioquia
Atención a través de la Pagina web: www.retirarsaesp.com

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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).⁴³ 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
Lineamientos de Transparencia Activa estratégico	Publicar la contratación, celebrada en la Empresa.	100%	N. de contratos publicados/ N. de contratos celebrados	Auxiliar administrativa	Permanente
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente los requerimientos de información de la comunidad	100%	N. de peticiones con respuesta oportuna/ N. de peticiones	Gerente y Auxiliar administrativa	Permanente

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	conforme a los tiempos de ley.				
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
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Facilitar la información al usuario mediante diferentes estrategias	100%	N. de estrategias implementadas	Gerente y asesores	Permanente
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Implementar el informe de solicitudes de acceso a la información	1 formato	N. de informes del estado de las solicitudes	Control interno	Permanente

	EMPRESA DE ASEO RETIRAR S.A ESP	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

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.

- La Empresa 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.

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

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

WILSON DAVID TANGARIFE MEJIA
Gerente