

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

**Programa de Transparencia y Ética
Pública - PTEP 2025**

Versión 1

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

ENERO 31 / 2025

Agradecimientos

LA EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR, S.A.E.S.P expresa su agradecimiento a las personas que realizaron sus aportes participando en los ejercicios de formulación del presente Programa de Transparencia y Ética Pública (en adelante PTEP).

Para su construcción se realizaron varias estrategias de participación; se realizó un Taller de Creación en el que participaron funcionarios y contratistas de la Empresa de Servicios el Retiro RETIRAR SA ESP y se realizaron reuniones con la mesa de la política de Transparencia y acceso a la información pública y se publicó en el Menú de Transparencia de la página web institucional para recibir los comentarios por parte de la comunidad.

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Contenido

Introducción	5
1. Marco estratégico	5
Misión	5
Visión	5
Objetivos Estratégicos	6
Principios y postulados	6
Valores Institucionales	7
2. Objetivos del PTEP 2025	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
3. Marco normativo y componentes	8
4. Construcción del PTEP 2025	9
4.1 Lecciones aprendidas	9
4.2 Diseño	9
4.3 Formulación	10
4.4 Observaciones	10
4.5 Aprobación	10
5. Componentes y actividades del PTEP	11
Componente 1: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	11
Componente 2: Rendición de cuentas	16
Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención y servicio a la ciudadanía	19
Componente 4: Racionalización de trámites	24
Componente 5: Apertura de información y de datos abiertos	26
Componente 6: Participación e innovación en la gestión pública	27
Componente 7: Promoción de la integridad y la ética pública	28
Componente 8: Gestión de riesgos de corrupción	29
Componente 9: Medidas de debida diligencia	31
Referencias	33

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Control de Cambios

34

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

“La gobernabilidad democrática es aquella que respeta los derechos humanos, vela por la igualdad y no discriminación, por la transparencia y la participación en la toma de decisiones, es equitativa y responde a las necesidades de la sociedad, promoviendo el Estado de Derecho

PNUD, 2002

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, modificada por la Ley 2195 de 2022, y el Decreto 1122 de 2024, la EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO – RETIRAR S.A. E.S.P., en su calidad de empresa de economía mixta prestadora de servicios públicos domiciliarios, adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP para la vigencia 2025.

Este Programa reemplaza y consolida los elementos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de vigencias anteriores, ajustando su alcance a la naturaleza jurídica de RETIRAR S.A. E.S.P., la cual no se rige por la Ley 80 de 1993, sino por el derecho privado, sin perjuicio del cumplimiento de los principios de la función administrativa, la transparencia, el control social y el acceso a la información pública.

El PTEP 2025 constituye un instrumento de planeación, gestión y control orientado a prevenir hechos de corrupción, fortalecer la cultura de integridad, garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública y promover la participación ciudadana, de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en los componentes que resultan aplicables a la entidad.

1. Marco estratégico

RETIRAR S.A. E.S.P. es una empresa de economía mixta del orden municipal, prestadora de servicios públicos domiciliarios, sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 142 de 1994, el Código de Comercio, el Código Sustantivo del Trabajo y las normas especiales que regulan la transparencia, la ética pública y el acceso a la información pública para las entidades con participación estatal.

En virtud de esta naturaleza, la Empresa adopta el PTEP como un instrumento obligatorio, conforme a la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, aplicándolo de manera proporcional, razonable y adecuada a su modelo de gestión empresarial.

LA EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P tiene como objetivo principal orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integrado de planeación y gestión.

De acuerdo con el Plan de desarrollo 2024-2027, la Misión, Visión y Valores estratégicos de la entidad son los que se muestran a continuación:

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Misión

LA EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P en el periodo 2024-2027 se consolidará como una empresa destacada por el Cuidado, la inclusión social, el orden institucional, la participación y la cultura ciudadana; una entidad segura, competitiva, sostenible e innovadora, con un modelo de planificación empresarial que incluye gestión del riesgo, la adaptación al cambio climático y el aprovechamiento de las ventajas naturales y la biodiversidad de la entidad.

Visión

Liderar el desarrollo integral de la EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P con transparencia, autoridad y control institucional, brindando una oferta amplia y efectiva de servicios, acorde con las necesidades y retos de los Guarceños, que propicie el empoderamiento de nuestros ciudadanos en los procesos de gestión pública, en articulación con los actores sociales, institucionales y productivos.

Objetivos Estratégicos

Funciones

Tal como lo establece la Constitución Política de Colombia (Art. 311) y la Ley 136 de 1994 (Art. 1º) la empresa es la entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, impulsadora del desarrollo nacional, con autonomía política, fiscal y administrativa. La base de la reestructuración político-nacional es el gobierno local. Histórica y técnicamente la comunidad municipal es fuente de apoyo, de libertad política, de eficacia del gobierno y de transparencia. El gobierno municipal es autónomo, responsable, está sujeto a la voluntad de sus gobernados y a su libre examen, apartado de toda función o actividad que no sean inherentes al municipio mismo. Sólo en estas condiciones puede cumplir la administración municipal sus fines propios y realizar a plenitud su sentido histórico.

Deberes

1. Debemos respetar a nuestros semejantes, sin importar su sexo, nivel socioeconómico, religión, nacionalidad o sus impedimentos físicos y mentales.
2. Debemos aprender a respetar las opiniones y costumbres de los demás, aunque no sean iguales a las nuestras.
3. Debemos respetar las leyes que rigen la sociedad, tener buena conducta en el ámbito personal y social
4. Debemos respetarnos a nosotros mismos. Nuestro cuerpo, nuestro pensamiento y nuestros sentimientos son lo más importante que tenemos.

NIT 811028985-3 Calle 19 No.26-150 El Retiro, Antioquia, Colombia
www.retirarsaesp.com Tel: 5412887

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

5. Debemos hablar siempre con la verdad y cumplir lo que prometemos.
6. Debemos respetar y cuidar el medio ambiente.
7. Debemos respetar nuestra patria. Ella nos da alimento, hogar, educación y todo lo que tenemos. En nuestras manos está convertirnos en buenos ciudadanos que hagan de nuestro país del que todos estemos orgullosos.

Principios y postulados

Los postulados son los principios y valores con los cuales se identifica nuestro equipo de trabajo, pilares con los que queremos construir y aportar al crecimiento y desarrollo de nuestra Empresa de servicios. Encarnan el legado que dejaron nuestros ancestros, el cumplimiento de la norma de manera transparente y la gestión de oportunidades desde las diferentes esferas donde la comunidad es la principal protagonista:

Generación colectiva de oportunidades: tener o no una oportunidad es la diferencia entre la vida que llevamos y los cambios positivos que se pueden gestar

Cultura del Cuidado: enfocado al servicio social, a la protección de sus derechos y a la potenciación de sus capacidades.

Actuar para transformar: los anhelos deben trascender y volverse realidad con acciones que validen la voluntad de los Guarceños (a).

Hacer lo correcto: actuar de forma transparente siempre, en público y en privado.

Dignidad de las familias Guarceñas: se promueve mediante la implementación de programas sociales integrales que buscan fortalecer todos los aspectos del bienestar comunitario. Estos programas están diseñados para impactar positivamente en diversos ámbitos, como la educación, la salud, la vivienda y la seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida de las familias. A través de estas acciones, se fomenta un entorno más equitativo y justo, promoviendo el desarrollo integral de la comunidad guarceña y garantizando el respeto a sus derechos fundamentales.

Participación comunitaria: ideas, programas y proyectos hechos por y para la comunidad.

La comunidad como motor de transformación de la entidad: se lideran proyectos en diversas áreas de prestación de servicios, impulsados por iniciativas institucionales que fomentan la participación activa de la ciudadanía a nivel general.

Valores Institucionales

En el marco de la resolución (**RESOLUCION 12 DE 2 ENERO 2026**), ----- adopta el Código de Integridad del Servicio Público, el cual establece los mínimos de integridad que determinan la línea de acción cotidiana de los servidores de la EMPRESA RETIRAR, S.A.E.S.P a partir de los siguientes valores:

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como Servidor Público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

2. Objetivos del PTEP

3. Objetivo general

Establecer una estrategia integral de transparencia y ética pública, que contemple acciones específicas para la identificación y gestión de riesgos de corrupción, así como el acceso a la información pública y la rendición de cuentas continua. Esta estrategia incluirá la simplificación de trámites y servicios, la adopción de medidas preventivas frente al riesgo de lavado de activos, y la promoción activa de la participación ciudadana en la innovación pública. Todo esto con el objetivo de prevenir actos de corrupción y fortalecer una cultura de integridad en la EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P., durante el periodo 2025.

Objetivos específicos

1. Fortalecer la implementación de la política de administración de riesgos.
2. Gestionar los riesgos de corrupción mediante planes de tratamiento orientados a su prevención y mitigación.
3. Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, con el fin de mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía.
4. Diseñar e implementar una estrategia de rendición de cuentas que desarrolle acciones permanentes de información y diálogo con los grupos de interés de la entidad, con el fin

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

de facilitar la participación, evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión institucional.

5. Definir acciones para el mejoramiento y fortalecimiento de la prestación de los servicios y canales de atención dispuestos para la ciudadanía y partes interesadas.
6. Desarrollar acciones para mejorar la apertura de datos y el acceso a la información pública, con el fin de facilitar su consulta y comprensión por parte de la ciudadanía.
7. Fortalecer una cultura de integridad, transparencia y ética pública.
8. Promover la participación de la ciudadanía en la innovación para la gestión pública.
9. Adoptar medidas de debida diligencia en materia de prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo.

4. Marco normativo y componentes

En el marco de la Ley 1474 de 2011 “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” y sus modificaciones, particularmente el Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, LA EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P., adopta el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP para la entidad, con el fin de identificar, medir, monitorear y controlar constantemente el riesgo de corrupción y promover la cultura de la legalidad; el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP se conforma por acciones que se armonizan a través de los siguientes componentes:

1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública
2. Rendición de cuentas
3. Mecanismos para mejorar en la atención y servicio a la ciudadanía
4. Racionalización de trámites
5. Apertura de información y de datos abiertos
6. Participación e innovación en la gestión pública
7. Promoción de la integridad y la ética pública
8. Gestión de riesgos de corrupción
9. Medidas de debida diligencia

Adicionalmente, en atención al Decreto 1122 de 30 de agosto de 2024, “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”, el programa incluye aspectos como la identificación de los criterios metodológicos preliminares necesarios para la gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo LA/FT en la entidad, en línea con lo establecido en el anexo técnico

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Programas de Transparencia y Ética Pública expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

5. Construcción del PTEP 2025

La construcción del PTEP 2025 se llevó a cabo a partir de un plan de trabajo estructurado en seis fases, a saber:

i) Lecciones aprendidas, ii) Diseño, iii) Formulación, iv) Observaciones y v) Aprobación; en cada una de ellas se dio relevancia a la participación de la ciudadanía y se tuvo en cuenta la experiencia en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en vigencias anteriores. Las actividades desarrolladas en cada fase se describen a continuación.

5.1 Lecciones aprendidas

En esta etapa se analizó la información de los informes de seguimiento periódico que realiza la Oficina de Evaluación y control de la gestión al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los resultados del autodiagnóstico del FURAG 2023; también se revisaron los resultados del seguimiento a la implementación de medidas anticorrupción en las dependencias de la Empresa. Estas fuentes fueron agrupadas en cinco categorías así:

Fuentes normativas. Se consultaron los documentos vigentes para la elaboración del PTEP como la “Recomendaciones para el diseño metodológico de los Programas de Transparencia y Ética Pública”, emitidos por Transparencia por Colombia; adicionalmente, se revisaron las acciones planteadas en el PAAC en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Teniendo en cuenta que el PTEP toma elementos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC y partiendo de la importancia de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de este Plan, en el marco del desarrollo de las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se tuvo en cuenta el resultado obtenido por la entidad en el diligenciamiento del autodiagnóstico con base en el FURAG 2023, donde se obtuvo una calificación de 76 puntos de 100 posibles.

Resultados PAAC 2024. En línea con el punto anterior, se evaluaron los resultados del monitoreo realizado por el Departamento administrativo de planeación al PAAC 2024 y los informes de seguimiento efectuados por el Departamento de evaluación y control. Esto permitió identificar puntos a mejorar con base en los resultados de la vigencia.

5.2 Diseño

Ideación. En un ejercicio de trabajo del Departamento administrativo de Planeación, se

NIT 811028985-3 Calle 19 No.26-150 El Retiro, Antioquia, Colombia
www.retirarsaesp.com Tel: 5412887

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

diseñó el plan de trabajo general en el que se incluyeron acciones. Este plan de trabajo involucró las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos identificados en la etapa de lecciones aprendidas.

Diseño de matriz. Con base en la identificación de necesidades, se diseñó una matriz en la que se organizaron, según los componentes y subcomponentes del PTEP, las actividades, productos, programación y responsables. Este instrumento fue compartido a través de la página Web tanto para las contribuciones externas como internas. La participación de las dependencias no alcanzó los niveles esperados, pero con los aportes recibidos y las evaluaciones de los años anteriores, tanto del PAAC como de otros instrumentos de seguimiento, se formularon las acciones, definiendo cuáles de las actividades desarrolladas permanecerán y se incluirían en el PTEP 2025 y cuáles actividades nuevas se incluirían.

Formulación

Para la formulación de las actividades del PTEP 2025, luego de haber analizado las lecciones aprendidas en los ejercicios de las vigencias anteriores, se establecieron espacios de opinión para poner a disposición los elementos estructurantes del PTEP; cada participante tenía la posibilidad de escribir su propuesta, las cuales fueron recolectadas con el fin de establecer su percepción y definir una ruta en el desarrollo del programa.

Se registraron las observaciones generadas por los participantes de tal modo que se tuvieran en cuenta para la formulación de las actividades de los planes. Aunque se abrió el espacio para la participación tanto interna como externa no hubo participación de la comunidad; por parte de los funcionarios de la EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P., se presentaron 6 participaciones, las cuales se consolidaron en una matriz para ser tenidas en cuenta en el proceso de formulación de las actividades.

5.3 Observaciones

Posterior a la etapa de formulación, el equipo del Departamento administrativo de Planeación consolidó la información recogida y realizó los ajustes respectivos, teniendo en cuenta las observaciones de las dependencias y la información resultado de los ejercicios de participación ciudadana.

5.4 Aprobación

Una vez realizados los correspondientes el documento fue sometido a la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su posterior publicación en

NIT 811028985-3 Calle 19 No.26-150 El Retiro, Antioquia, Colombia
www.retirarsaesp.com Tel: 5412887

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

cumplimiento de la normatividad vigente. La publicación del PTEP 2025 se realiza en la sede electrónica de la entidad, en Transparencia y acceso a la comunicación pública/normatividad/normatividad de la entidad o autoridad / políticas, lineamientos y manuales / otros lineamientos y manuales que apliquen

Las acciones preventivas para proteger a la EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P. de la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención a la ciudadanía no finalizan con la publicación del PTEP. El monitoreo y seguimiento al programa están asociados al cumplimiento de los compromisos que integran cada uno de sus componentes en las fechas pactadas y se adecúa a los cambios que se introduzcan a lo largo de la vigencia. El Departamento de evaluación y control realiza y publica el seguimiento a la Estrategia Anticorrupción en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016. Los informes de las auditorías realizadas por el Departamento de evaluación y control pueden ser consultadas en la página web/ organismos de control / control interno.

6. Componentes y actividades del PTEP

Las actividades del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP de la entidad se armonizan a través de tres ejes y nueve componentes como se muestra a continuación:

- Eje 1: Transparencia
- Eje 2: Integridad
- Eje 3: Monitoreo y Control

Componente 1: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Las actividades de este componente tienen el propósito de fortalecer la gestión administrativa de la entidad en aras de garantizar el derecho de acceso a la información pública a la ciudadanía, establecido por la Ley 1712 de 2014. Esto se logra mediante la divulgación proactiva de la información, la respuesta oportuna, adecuada, veraz y accesible a las solicitudes de información realizadas y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.

: Para la vigencia 2025, las actividades planteadas en este componente son las siguientes

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Subcomponente 1. Transparencia Activa

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Realizar ferias de servicio a la ciudadanía extramurales, con la participación de entidades de diferentes sectores.	Informes por cada evento de servicio a la ciudadanía realizado.	Director Socioambiental Director Comercial	Marzo, junio, septiembre y diciembre
Publicar en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	Afiches informativos con la información relacionada PONERLO MAS VISIBLE en la parte externa y reubicar	Dirección Comercial Comunicaciones	Abril
Establecer documento de autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	Formato documentado y controlado en el SIGO	Comunicaciones	Abril
Adelantar acciones para la implementación de la política institucional de Gobierno digital	Reporte de 3 acciones de transparencia activa (Impulso a	Comunicaciones Asesoría Sistemas	Junio / diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	la implementación, difusión y acciones de articulación para la ejecución de los productos), en la implementación de la política		
Elaborar un lineamiento en materia de comunicación pública que permita fortalecer el acceso y la calidad de la información que la entidad genera de cara a la ciudadanía, articulando los mensajes en transmitidos por los distintos estamentos de la administración y buscando unificar criterios de difusión y de divulgación.	Un (1) instrumento de alineamiento de materia de comunicación pública elaborado	Oficina de Comunicaciones	Mayo
Actualizar y publicar el Normograma de la normativa relevante para el cumplimiento de las funciones de la entidad, organizado, y consulta de la por temáticas para facilitar la comprensión de la ciudadanía	Normograma actualizado y publicado en la página web de la entidad	Oficina de calidad VERIFICAR NORMOGRAMA SI SE TIENE ACTUALIZADO	Octubre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Publicar en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Empresa RETIRAR S.A.E.S.P los procesos contractuales que se adelanten en la entidad por la tienda virtual del Estado colombiano.	Procesos contractuales publicados en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Empresa RETIRAR S.A.E.S.P. (Evidencia de ejecución: Informe de seguimiento de la publicación de los procesos contractuales que se adelanten por la tienda virtual del estado colombiano)	Dirección de Contratación	Mensual
Desarrollar dos (2) jornadas de socialización y/o talleres con los supervisores de contratos de cada dependencia acerca del cumplimiento a lo establecido en el sistema de calidad y el manejo de la plataforma SECOP I para la publicación de la información de ejecución contractual.	Se cuenta con comité de contratación que se reúne dos veces al mes para verificar los temas y procesos contractuales	Comité de contratación	Mensual

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5 Versión: 1
---	---	--

Sensibilizar a los servidores y colaboradores de la Empresa RETIRAR S.A.E.S.P. en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para fortalecer los ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana.	Sensibilizaciones desarrolladas sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Evidencia de ejecución: Listados de asistencia, memorias o grabaciones de las sesiones a través de las cuales se realizan las sensibilizaciones sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)	Gestión Humana	Octubre
Actualizar el organigrama y los perfiles de los Directivos en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la sede electrónica de la entidad, ante cada cambio realizado.	Organigrama y perfiles de directivos actualizados en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la sede electrónica de la entidad.	Oficina de Talento Humano y Planeación estratégica	Junio
Realizar el monitoreo al Esquema de Publicación de Información de la entidad.	Matriz de monitoreo del Esquema de Publicación de Información de la entidad (publicaciones del Menú de Transparencia y Acceso a la información Pública).	Departamento administrativo de Planeación	Abril

Elaborar y publicar el reporte de avance del Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP de la entidad en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Reporte de avance de PTEP elaborado y publicado en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información	Gerencia	Junio / diciembre
---	---	----------	-------------------

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	Pública de la entidad.		
Publicar en los medios dispuestos (redes sociales, página web, cartelera, etc.), información relacionada con el manejo, uso y funcionalidad de la herramienta para la Gestión de Peticiones, quejas y reclamos con el propósito de que la ciudadanía y los servidores fortalezcan sus conocimientos en la materia.	Piezas informativas publicadas relacionadas con el manejo, uso y funcionalidad de la herramienta para la Gestión de Peticiones.	Dirección Comercial	Abril y septiembre

Subcomponente 2. Transparencia Pasiva

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Elaborar y publicar el informe mensual de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas.	Informe bimensual de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas, publicado en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la entidad.	Dirección Comercial	Febrero/ abril / junio / agosto / octubre / diciembre
Realizar seguimiento a cumplimiento de los términos legales para resolver las PQRS de acuerdo con la normatividad vigente*. * Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones.	Reporte de las notificaciones enviadas	Dirección Comercial	Mensual (mes vencido)

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Subcomponente 3. Instrumentos de Gestión de Información

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Actualizar y publicar el registro de activos de información-RAI-, en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Registro de activos de información actualizado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Compras y Dirección Administrativa	Diciembre
Actualizar y publicar el Esquema de Publicación de Información en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Esquema de Publicación de Información actualizado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Dirección de Administrativa	Abril y octubre

Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Elaborar un diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad dentro de la sede electrónica	Diagnóstico de cumplimiento de criterios de usabilidad y accesibilidad elaborado	Asesor de sistemas	Junio

Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
-----------	-----------------	-------------	-------------------------------

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Elaborar y publicar un informe consolidado de solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Empresa, de acuerdo con la información registrada.	Informe mensual consolidado de solicitudes de acceso a la información pública, elaborado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad (mes vencido).	Direccion Comercial	Junio / diciembre
	El informe debe especificar: - Número de solicitudes recibidas. - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad. Oportunidad en la respuesta a las solicitudes. - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información pública.		

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5 Versión: 1
---	---	--

Componente 2: Rendición de cuentas

Para la EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P, la rendición de cuentas es un ejercicio que involucra a las dependencias de manera dinámica y permanente, en el que se generan espacios de encuentro con la ciudadanía con base en principios de disposición de información, diálogo y responsabilidad.

Bajo el modelo de comite Abierto, la entidad desarrolla espacios de diálogo con la ciudadanía buscando mejorar la confianza en las dependencias de la Empresa y generar valor público, a través de estrategias y mecanismos basados en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación; con los que, además, sea posible construir con inteligencia colectiva, fomentar la vigilancia ciudadana en los recursos públicos, volver útil y aprovechable la información pública e implementar servicios orientados a una buena experiencia del usuario.

Para el año 2025, el Componente 2, Rendición de Cuentas, está conformado por seis subcomponentes con las siguientes actividades:

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Realizar evaluación de la rendición de cuentas	Acta de evaluación y plan de mejoramiento	Todas las direcciones	Enero (Para la vigencia anterior)
Elaborar y publicar el "Informe consolidado de la Gestión de Peticiones Ciudadanas del año 2025" de acuerdo con la información registrada en el Sistema de calidad.	Informe de la gestión de peticiones del año 2025, elaborado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Dirección Administrativa	Febrero

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5 Versión: 1
---	---	--

Formular y publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Empresa, de acuerdo con la normatividad y los lineamientos vigentes.	Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 formulada y publicada en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad. Publicación del informe de gestión de la vigencia solicitada por el concejo municipal	Gerencia y Planeación	Septiembre
Desarrollo y publicación de piezas comunicacionales asociadas a ejercicios de rendición de cuentas de la entidad, en los canales dispuestos para ello (internos y externos).	Piezas comunicacionales asociadas a ejercicios de rendición de cuentas de la entidad, desarrolladas y publicadas en los canales dispuestos para ello (correos electrónicos, piezas comunicacionales elaboradas, evidencias de publicación, etc.).	Gerencia y/o direcciones de la organización Dirección Comercial Oficina de comunicaciones	Julio y Agosto

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Coordinar el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la entidad, junto con los diálogos ciudadanos definidos en la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Informes de los espacios de diálogo ciudadano desarrollados, elaborados y publicados en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Dirección Desarrollo socioambiental (Vigías)	Julio y Agosto

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Subcomponente 3. Responsabilidad en la cultura de la rendición y petición de cuentas

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Desarrollo y publicación de piezas comunicacionales enfocadas al fomento de la participación ciudadana.	Piezas comunicacionales enfocadas al fomento de la participación ciudadana desarrolladas y publicadas (correos electrónicos, piezas comunicacionales elaboradas, evidencias de publicación, etc.).	Gerencia y/o direcciones de la organización Dirección Comercial Oficina de comunicaciones	Julio y Agosto

Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Dar respuesta a las preguntas formuladas por la ciudadanía en el marco de los espacios de rendición de cuentas.	De acuerdo a las solicitudes se documentan de acuerdo a la petición del usuario el cual se responde en su mayoría en la rendición de cuentas o informe d gestión ante el concejo municipal	Gerencia	informes de gestión programados por el concejo municipal

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Subcomponente 5. Rendición de cuentas focalizada

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Elaborar un Informe de evaluación de los espacios de diálogo ciudadano donde se verifique si los espacios de diálogo y los canales de divulgación de información que empleó la entidad, para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responden a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Informe de evaluación de los espacios de diálogo ciudadano a partir de las respuestas recogidas en los formatos de evaluación.	Gerencia y Direcciones	Julio y Agosto

Subcomponente 6. Articulación institucional a los modos de rendición de cuentas

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Construir la matriz de aliados para el desarrollo de espacios de rendición de cuentas.	Matriz de aliados para el desarrollo de espacios de rendición de cuentas, actualizada.	Gerencia y Direcciones	Julio y Agosto

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención y servicio a la ciudadanía

A través de este componente, Administración municipal de La EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P, busca que la ciudadanía reciba un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Adicionalmente, se da respuesta al rol de la entidad en materia de seguimiento y control a las respuestas que dan las dependencias a solicitudes ciudadanas, desde el punto de vista de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

Las actividades planteadas para la vigencia 2025 en este compoene se distribuyen en cuatro (4) subcomponentes de la siguiente manera:

Subcomponente 1. Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Implementar la ventanilla única de atención al ciudadano	Ventanilla única funcionando	Gerencia	Diciembre
Garantizar el acceso real de las personas con discapacidad en los servicios ofrecidos	Activar la función de texto en los videos de la página web y publicaciones oficiales para facilitar el acceso de personas sordas	Dirección Comercial	Agosto
Publicar en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto	Evidencia de la instalación de la información en la sede administrativa	Dirección comercial	Junio

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades			
Establecer incentivos especiales para el personal de servicio al ciudadano			

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Realizar las actividades de adecuación física que permitan continuar con la mejora de los indicadores de accesibilidad en la sede.	Ficha de identificación y descripción de las condiciones físicas de infraestructura de la sede Documento de actualización del cálculo del indicador de accesibilidad de la sede	Gerencia	Junio y diciembre
--	--	----------	-------------------

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Elaborar un informe trimestral donde se evalúe la información proveniente de los buzones de sugerencias implementados en los puntos de atención presencial, con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados en los canales de atención y comunicar a los ciudadanos que participan con sus sugerencias, sobre las actividades de mejora adelantadas, en los casos que aplique.	Informe trimestral de la evaluación de los buzones de sugerencias y comunicaciones emitidas a los ciudadanos elaborado. El informe debe incluir los temas más recurrentes y las actividades a realizar para fortalecer la prestación del servicio de la Empresa en los servicios de orientación e información a la ciudadanía.	Dirección Comercial Atención al cliente	Marzo, junio, septiembre y diciembre
Elaborar un informe sobre el avance en la implementación y actualización de los contenidos virtuales en temáticas de inspección, vigilancia y control.	Informe semestral de avance en la implementación y actualización de los contenidos virtuales en temáticas de inspección, vigilancia y control, elaborado.	Gerencia	Junio y diciembre
Realizar un ejercicio de (1) caracterización de los grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención	Documento de caracterización de grupos de valor que interactúan por los diferentes canales de atención establecidos	Dirección Comercial	Diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Desarrollo y publicación de piezas comunicacionales enfocadas a la promoción de los Trámites, Consultas de Información pública y Otros Procesos Administrativos (OPAs) que ofrece la Administración a sus grupos de valor y partes interesadas, a través de los canales dispuestos para ello.	Elaboración y publicación de piezas comunicacionales (2) enfocadas a la promoción de los Trámites, Consultas de Información pública y Otros Procesos Administrativos- OPA's de la entidad.	Dirección Comercial Gestión de trámites / Comunicaciones	Junio
---	--	---	-------

Subcomponente 2. Talento humano, normativo y procedimental

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Realizar capacitaciones para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio a la ciudadanía, dando prioridad a la atención a adultos mayores y Víctimas del Conflicto Armado.	Informe de jornadas de capacitación para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio a la ciudadanía. con sus respectivos soportes.	Oficina de Talento Humano	Julio
Adelantar sesiones de cualificación a servidores públicos y otros actores del servicio en temas de servicio a la ciudadanía.	Informe capacitación de cualificación a servidores públicos y otros actores del servicio.	Oficina de Talento Humano	Junio / diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Retroalimentar a las dependencias, con respecto a la evaluación de respuestas emitidas a peticiones ciudadanas registradas y atendidas por los medios disponibles.	Evidencia de la publicación en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Gestión Humana de Atención al cliente	Bimestral
Medir el nivel de satisfacción ciudadana de los servicios prestados.	Informe del nivel de satisfacción ciudadana por los servicios prestados.	Dirección Comercial	Junio / diciembre
Capacitar a los usuarios administradores y servidores sobre la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Informe de capacitación en la gestión de solicitudes por parte de la ciudadanía	Oficina de Talento humano	Mayo

Subcomponente 3. Relacionamiento con el ciudadano

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, en los canales de relacionamiento con la Administración, con el fin de retroalimentar a las dependencias.	Informe semestral de visitas de monitoreo a los canales de relacionamiento con la ciudadanía de la Administración municipal elaborado.	Dirección comercial	Abril / octubre
Diseñar y difundir con la ciudadanía material de comunicación que permita conocer las ventajas y	Informe semestral de las actividades de difusión con la ciudadanía	Comunicaciones	Junio y diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

funcionalidades de los canales de atención.	realizadas, elaborado.		
Publicar piezas comunicativas dirigidas a la ciudadanía con información relevante para la adecuada interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción, así como los canales y medios de interacción disponibles para realizarlas.	Evidencias de publicación en las Redes Sociales de la entidad, de piezas comunicativas que suministren información relevante para la adecuada interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción.	Comunicaciones	Mayo
Realizar medición de satisfacción de los canales de relacionamiento con la ciudadanía con la Administración	Informe semestral de medición de la satisfacción de calidad de servicio, para los canales de relacionamiento con la ciudadanía elaborado.	Dirección Comercial	Marzo / septiembre

Subcomponente 4. Análisis de la información de las denuncias de corrupción

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Promover acciones preventivas para evitar hechos de corrupción e identificar las denuncias generadas en la entidad por estos hechos.	Informe cuatrimestral sobre acciones preventivas, materialización de riesgos de corrupción y denuncias de posibles actos de corrupción recibidas en el período, elaborado.	Control Interno Gerencia Comité de Gestión y desempeño	Abril, agosto y diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Componente 4: Racionalización de trámites

El departamento Administrativo, a través del componente de Racionalización de Trámites busca mejorar la experiencia de la ciudadanía que accede a las Consultas de Información Pública, Trámites y Otros Procedimientos (OPA) con que cuenta la entidad, en términos de tiempo, calidad y facilidad, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se espera incrementar la capacidad de la entidad para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites, consultas y OPAs a su cargo, entendiendo que éstos promueven el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

Los dos subcomponentes incluyen: la Estrategia de Racionalización de Trámites de la entidad, registrada en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Administrativo de la Función Pública y las acciones a desarrollar en materia de consulta ciudadana para la mejora de experiencias de los usuarios.

Las acciones planteadas para la vigencia se muestran a continuación:

Subcomponente 1. Estrategia de racionalización

Para la vigencia 2025 se contempla iniciar la racionalización de dos trámites de la secretaría de comercio, consistentes en la eliminación de los requisitos al ciudadano.

A continuación, se muestra una captura de pantalla del estado de la estrategia registrada en aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública:



EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO
RETIRAR S.A. E.S.P.
NIT 811028985-3.

Código: G -
300.05.5.5

Versión: 1

Función Pública | **suit**

LA CEJA DEL TAMBO GUSTAVO ADOLFO CARDONA URIBE (GCARDONA725)

Administración Formato integrado **Racionalización** Cadenas de Trámites Cerrar sesión Mi cuenta

Opciones de menú

- Gestión de datos de operación
- Gestión de racionalización
- Histórico

Gestión de Racionalización:

Plan de Racionalización de trámite(s)/ Otros Procedimientos Administrativos:

Priorización Estrategia Monitoreo Racionalizados

Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - Priorizados:

Los siguientes trámites son los que usted priorizó en la etapa anterior y harán parte de su estrategia antitrámites para la presente vigencia.

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

Ver Exportar a Excel Exportar a PDF Separar

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio racionalización	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único - Hijo	87042	Matrícula de vehículos automotores	Inscrito	Solicitud de requisitos no exigibles	Se elimina la cédula de ciudadanía como requisito Se eliminan la cédula de ciudadanía y el recibo de pago por concepto de retención en la fuente del vehículo como requisitos	Disminución de requisitos	Administrativa	Eliminación de requisitos (verificaciones)	01/02/2025	01/02/2025	Secretaría de Movilidad	
Modelo Único - Hijo	87300	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Inscrito	Solicitud de requisitos no exigibles		Disminución de requisitos	Administrativa	Eliminación de requisitos (verificaciones)	01/02/2025	01/02/2025	Secretaría de Movilidad	

Acceptar

Función Pública | **suit**

LA CEJA DEL TAMBO GUSTAVO ADOLFO CARDONA URIBE (GCARDONA725)

Administración **Formato integrado** Racionalización Cadenas de Trámites Cerrar sesión Mi cuenta

Opciones de menú

- Inicio
- Gestionar puntos de atención
- Búsqueda de formatos integrados

Gestión de formatos integrados

Sin gestión (0)

En creación (0)

Tareas pendientes (0)

Enviados para revisión (0)

Inscritos (140)

Subcomponente 2. Consulta ciudadana para la mejora de experiencias de los usuarios de los trámites, OPA o consultas de información pública

NIT 811028985-3 Calle 19 No.26-150 El Retiro, Antioquia, Colombia
www.retirarsaes.com Tel: 5412887

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Implementar encuestas de evaluación de las experiencias de los usuarios	Informe semestral de evaluación de satisfacción de los usuarios del Otro Proceso Administrativo "Modificación información en la base de datos del SERVICIO".	Dirección Comercial	Diciembre
Implementar encuestas de evaluación de las experiencias de los usuarios del Trámite "De servicio y acueducto	Informe anual de evaluación de satisfacción de los usuarios del Trámite "De servicio y acueducto.	Dirección de Comercial	Diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Componente 5: Apertura de información y de datos abiertos

LA EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P, para generar un diálogo eficaz entre la administración y la ciudadanía, está comprometida a brindar de manera adecuada los insumos para una comunicación permanente. Esto implica poner a disposición de manera completa la información pública. Este componente busca que la ciudadanía y los grupos de interés tengan acceso oportuno a la información pública a través de las siguientes actividades:

Subcomponente 1. Apertura de datos para la ciudadanía y grupos de interés

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Socialización del Plan Anticorrupción con todos los niveles de la Administración (PAAC 2025)	Socialización a todos los niveles de la entidad	Departamento administrativo de planeación	diciembre
Incluir en los lineamientos utilizados en las fases de aprestamiento y diseño de los espacios de diálogo ciudadano, las pautas para realizar la divulgación de los conjuntos de datos abiertos de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.	Documento "Guía para la Formulación y Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad", elaborado con las pautas para realizar la divulgación de los conjuntos de datos abiertos de la entidad en los ejercicios de rendición de cuentas.	Gerencia y Direcciones / Oficina de comunicaciones	Septiembre
Realizar una jornada de sensibilización dirigida a las dependencias de la entidad en cuanto al uso y divulgación de conjuntos de datos abiertos en los espacios de diálogo ciudadano.	Documentos soporte de la jornada de sensibilización en uso y divulgación de conjuntos de datos abiertos en los espacios de diálogo.	Desarrollo Socioambiental (Vigias)	Septiembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Subcomponente 2. Entrega de información en lenguaje sencillo sobre la gestión institucional

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Realizar una jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos y protección de datos personales.	Documentos soporte de la jornada de sensibilización para la identificación de datos abiertos y protección de datos personales realizadas.	Dirección Comercial Comunicación	Agosto

Subcomponente 3. Apertura de información presupuestal y de resultados

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Publicar los datos abiertos identificados por las dependencias	Datos abiertos de la entidad publicados en el portal de Datos abiertos.	Dirección administrativa comunicaciones	Febrero

Subcomponente 4. Estandarización de datos abiertos para el intercambio de información

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
-----------	-----------------	-------------	-------------------------------

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Adelantar acciones para la implementación de infraestructura de datos.	Informe de acciones adelantadas para la implementación de la infraestructura de datos elaborado.	Asesoría sistemas	Junio y diciembre
--	--	-------------------	-------------------

Componente 6: Participación e innovación en la gestión pública

En el marco del modelo de una Administración Abierta, bajo los pilares de transparencia, participación y colaboración, la entidad ha diseñado actividades que buscan facilitar un relacionamiento democrático entre la administración y la ciudadanía, de tal modo que las decisiones de la administración se articulen de manera cooperativa con los grupos de valor. Las actividades de este componente, planteadas para la vigencia 2025 son las siguientes:

Subcomponente 1. Ciudadanía en la toma de decisiones públicas

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Implementar mecanismos de promoción de la participación a través de las herramientas y plataformas de la administración de la Empresa	Reporte semestral de mecanismos que promueven la participación	Gerencia y Direcciones Comunicaciones	Junio y diciembre

Subcomponente 2. Iniciativas de innovación por articulación institucional

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Capacitación atención al usuario	Realización de dos capacitaciones dictadas por el personal vinculado en temas relacionados con la atención al ciudadano y la gestión	talento humano	Abril y septiembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	de trámites		
--	-------------	--	--

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Subcomponente 3. Redes de innovación pública

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Adelantar ejercicios de Innovación	Estandarizar la alimentación del repositorio del conocimiento y evaluación de resultados	Gerencia Planeación Estratégica	Mayo y septiembre

Componente 7: Promoción de la integridad y la ética pública

Las acciones que la Administración municipal ha incluido para el fortalecimiento de la cultura ética y de integridad en la entidad, están orientadas a la apropiación de valores y al desarrollo de comportamientos y hábitos deseables por parte de los servidores y contratistas, en el marco de la lucha contra la corrupción y la defensa de lo público. Para el año 2025, este componente se compone de las siguientes actividades, distribuidas en sus correspondientes subcomponentes:

Subcomponente 1. Programas gestión de integridad

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Formular, ejecutar y realizar el monitoreo del plan de integridad de la entidad.	Informe semestral de ejecución del plan de Integridad elaborado.	Talento Humano	Junio y diciembre

Subcomponente 2. Promoción de la integridad en las instituciones y grupos de interés

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Definir e implementar una estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria, dirigida a los funcionarios y	Estrategia de divulgación definida e implementada.	Control Interno Gerencia Comité de Gestión y	Junio / octubre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

colaboradores.		desempeño Interno	
----------------	--	-------------------	--

Subcomponente 3. Participación en las estrategias internas de integridad

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Nombrar gestores de transparencia para en la entidad y definir sus funciones para la divulgación de la importancia de la participación en las estrategias Administrativas de integridad.	Decreto de selección y funciones/Acta de nombramiento/Proceso de divulgación	Talento Humano	Junio

Subcomponente 4. Gestión preventiva de conflicto de interés

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Desarrollar capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento de los(as) servidores(as) frente a presuntos hechos de corrupción, incluyendo conflictos de interés.	Evidencias del desarrollo de las capacitaciones orientadas al fortalecimiento del conocimiento frente a presuntos hechos de corrupción y conflicto de interés.	Talento Humano	agosto

Subcomponente 5. Gestión de prácticas anti soborno y antifraude

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Sensibilizar a servidores y colaboradores de la Administración en prácticas antisoborno y antifraude.	Evidencias del desarrollo de las actividades de sensibilización en prácticas antisoborno y antifraude.	Oficina de Talento Humano	Junio

Componente 8: Gestión de riesgos de corrupción

La gestión de riesgos de corrupción es el mecanismo que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción, tanto internos como externos. Los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente deben realizar monitoreo y evaluación del mapa, y actualizarlo las veces que se considere pertinente durante la vigencia.

En este componente, la entidad establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde el análisis de su contexto estratégico, la identificación de posibles hechos de corrupción en los procesos, la evaluación de causas y sus consecuencias, la valoración de los controles asociados a los procesos y procedimientos y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia.

Las actividades que para la vigencia 2025 hacen parte de la estrategia para la gestión del riesgo de corrupción en la entidad son la siguientes:

Subcomponente 1. Acciones de fortalecimiento a herramientas de detección

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Identificar los criterios metodológicos y demás elementos técnicos requeridos para la gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo LA/FT en la entidad	Documento o instrumento que contenga los criterios metodológicos preliminares, para la gestión de los riesgos de lavado de activos y financiación del	Control Interno Gerencia Comité de Gestión y desempeño	Enero

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	terrorismo LA/FT		
--	------------------	--	--

Subcomponente 2. Fortalecimiento de políticas de riesgos

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Revisar, actualizar y divulgar, la política de administración de riesgo en el punto	Política de Administración del Riesgo actualizada y publicada en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Control Interno Gerencia Comité de Gestión y desempeño	Febrero

Subcomponente 3. Fortalecimiento a mapas de riesgos

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Actualizar y publicar el mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la	Mapa de Riesgos actualizado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la	Control Interno Gerencia Comité de Gestión y desempeño	Enero

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

entidad.	información pública de la entidad.		
----------	------------------------------------	--	--

Subcomponente 4. Consulta, divulgación, monitoreo - revisión y seguimiento

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción y publicar el informe respectivo, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Reporte de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicada en el menú de transparencia y acceso a la información pública de la entidad.	Control Interno Gerencia	Enero, mayo y septiembre
Publicar, para consulta de los grupos interesados, el Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP 2025 y el Mapa de Riesgos de la entidad, en el portal web de la entidad.	Evidencias de publicación de Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP 2025 (junio 2025).	Gerencia Control Interno	Enero 2026 con sus respectivas actualizaciones cuando aplique
	Evidencias de publicación del mapa de Riesgos de la entidad (febrero y septiembre 2025)		

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Consolidar y publicar los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción por parte de los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Gerencia.	Reporte institucional de monitoreo de riesgos consolidado y publicado en el menú de transparencia y acceso a la	Gerencia	junio, diciembre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

	información pública de la entidad.		
Retroalimentar a las dependencias los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción realizados por los procesos, en el marco del seguimiento realizado por gerencia	Retroalimentaciones del monitoreo realizado a la gestión de riesgos de corrupción asociados a las dependencias.	Gerencia y asesorías planeación estratégica y demas	Abril, agosto diciembre

Subcomponente 5. Modelo jurídico anticorrupción

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Desarrollar una charla sobre políticas de prevención del daño antijurídico dirigida a servidoras y servidores de la Empresa Retirar S.A.E.S.P.	Evidencias de la charla desarrollada sobre políticas de prevención del daño antijurídico.	Asesoría Jurídica	Junio
Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código General Disciplinario, de acuerdo con lo establecido en la estrategia de divulgación en materia preventiva disciplinaria de la Oficina de Control Disciplinario Interno.	Informes de las jornadas de orientación desarrolladas en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código General Disciplinario.	Control Interno Talento humano	Mayo

Componente 9: Medidas de debida diligencia

A través de la adopción de medidas de debida diligencia, LA EMPRESA DE SERVICIO EL RETIRO – RETIRAR S.A.E.S.P, busca prevenir la materialización de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, implementando acciones que den cumplimiento a lo establecido en la Ley 2195 de 2022.

NIT 811028985-3 Calle 19 No.26-150 El Retiro, Antioquia, Colombia
www.retirarsaesp.com Tel: 5412887

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Las actividades de este componente están distribuidas en tres subcomponentes, de la siguiente manera:

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5 Versión: 1
---	---	--

Subcomponente 1. Adecuación institucional para el cumplimiento de la debida diligencia

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Sensibilizar a servidores y colaboradores en temas relacionados con la adopción de las medidas de debida diligencia en la entidad.	Evidencias del desarrollo de las jornadas de sensibilización en temas relacionados con la adopción de las medidas de debida diligencia en la entidad.	Oficina de talento humano	Mayo

Subcomponente 2. Construcción del plan de trabajo para adaptar y desarrollar le debida diligencia

Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada / Frecuencia
Definir y adoptar el protocolo para el desarrollo de la debida diligencia en los procesos de contratación que celebre la entidad, en observancia de la Ley 2195 de 2022.	Protocolo o procedimiento para la adopción de la Debida Diligencia en los procesos de contratación que celebre la Entidad municipal y sus formatos asociados en caso aplicable.	Asesoría Jurídica	Octubre

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Referencias

Presidencia de la República. Decreto 1122 de 30 de agosto 2024.

Congreso de la República. Ley 2195 de 18 de enero 2022, “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”.

Consejo Nacional de Política Económica y Social. CONPES 167. Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. 2013.

Organización Internacional de Estandarización. Norma ISO 31000: Gestión del riesgo — Directrices. 2018.

Departamento Administrativo de la Función pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. 2019.

Control de Cambios

Versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
0	YEIDER ALEXANDER RINCON BENJUMEA		

Versión	Tema	Cambios	Fecha
0	Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025 Versión 1	Elaboracion del documento Ajustes realizados con el fin de mejorar la coherencia entre las actividades y los productos: Redacción de actividades. Redacción de productos. Ajuste del apartado de referencias, incluyendo reseña al Decreto 1122 de 2024 y ordenando las citas por orden jerárquico y cronológico.	Diciembre 30 2025

	EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO RETIRAR S.A. E.S.P. NIT 811028985-3.	Código: G - 300.05.5.5
		Versión: 1

Versión	Tema	Cambios	Fecha
1	Programa de Transparencia y Ética. Pública – PTEP 2025 Versión 1	Adopción del documento por resolución después de revisión del mismo por Comité de Gestión y desempeño para su publicación	Enero 02 2026