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

**MARZO 01 AL 30 DE JULIO 2024**

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

# PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Permite analizar y controlar las posibles acciones impartidas tanto internas como externas por parte de los funcionarios públicos, a través de los cuales se pueden generar hechos de corrupción. Se toma como referente para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, la Guía de Función Pública.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**, **EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A, E.S.P**

LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP, con el propósito de garantiza el cumplimiento de sus objetivos misionales, está en el proceso de construir herramientas que permitan mitigar el impacto de la materialización de riesgos; para lo cual implementara y fortalecerá los procesos de administración del riesgo, a través de actividades de prevención, sensibilización y control para el buen funcionamiento de sus procesos administrativos, financieros y operativos para crear oportunidades y el cumplimiento de sus objetivos y el compromiso permanente de actualizar la política de riesgos de forma participativa con todo el equipo de trabajo.

**EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO**

Para tener claridad y tomar decisiones asertivascon relación a la mitigación del riesgo se conforma el equipo técnico: Gerente, y Auxiliares Administrativas, asesor de Control Interno, para la definición e implementación del Plan Anticorrupción con el representante del área de RETIRAR S.A. E.S.P.

**ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

Con el fin de examinar el contexto de la entidad, se utilizará la metodología DOFA como herramienta de diagnóstico para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, relacionadas con factores internos y externos, con los que cuenta y enfrenta la entidad en la implementación de las estrategias de lucha contra la corrupción. Se realizará el análisis DOFA por cada uno de los componentes del enfoque, de acuerdo con los ámbitos de la gestión administrativa: visibilidad, institucionalidad y cumplimiento de la norma, pesos y contrapesos y gestión anticorrupción.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | | | **Actividades** | | **Meta/producto** | | | | | **Responsable** | | | | **Fecha**  **programada** | | | | **Primer Seguimiento** |
| Política de Administración del Riesgo | | | Adoptar las  Políticas para administrar los riesgos de corrupción de la Empresa Retirar como manual anexo a la política de Riesgos | | Implementar políticas | | | | | Gerente, y Administrativos, asesores | | | | Permanente | | | | En proceso de Actualización 78% |
| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Revisar y  Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción y gestión de la  entidad | | Mapa de Riesgos | | |  | | Gerente, y Administrativos, Asesores | | | | | Permanente | | | Actualizado 100% |
| Consulta divulgación | y | | Publicar el mapa de riegos en cartelera, página WEB de la  Entidad | | 1 publicación | | | | | Gerente, y Administrativos, Control interno | | | | | Julio 30 de 2024 | | | Publicado 100% |
| Realizar Monitorear y revisión |  | | Monitoreo de los riesgos | | Monitoreo de todos los riesgos identificados | | | | | Gerente Administrativo Control interno o quien haga sus veces. | | | | | Julio 30 de 2024 | | | El cronograma con un seguimiento a los riesgo 80% |
| Seguimiento | | Seguimiento a la | | | |  | auditorías | |  | | Gerente Administrativo Control interno o | | | | | Julio 30 de 2024 | | El cronograma con un seguimiento 78% | |
|  | | efectividad de los | | | |  | | | | | quien | haga | sus | | |  | |  | |
|  | | controles de | | los | |  | | | | | veces | | | | |  |  |  | |
|  | | riesgos | | de | |  | | | | |  | | | | |  |  |  | |
|  | | corrupción de RETIRAR S.A. E.S.P | | | |  | | | | |  | | | | |  |  |  | |
|  | |  | | | |  | | | | |  | | | | |  | |  | |
|  | |  | | | |  | | | | |  | | | | |  | |  | |

**SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE**

Este Componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada Entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a través de la simplificación, la estandarización y optimización de los trámites, regulaciones o procedimientos.

**RACIONALIZACION DE TRAMITES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del trámite, proceso  o procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción específica de Racionalización | Situación Actual | Descripción de la mejora a  Realizar al trámite,  proceso | Beneficio al Ciudadano y/o Entidad | Dependencia Responsable | Fecha realización | Primer Seguimiento |
| Solicitud del servicio | Normativa vigente | Ampliación | Eficaz | Evaluar el tramite | Satisfacción y disminución de los tiempos | Auxiliar Administrativa, Coordinadores | continuamente | 100% en servicios prestados en los diferentes modalidades de RETIRAR S.A.ESP |
| Atención al ciudadano y normatividad | Normativa vigente | Ampliación | Eficaz | Evaluar la satisfacción del  tramite | Mejorar los  controles y tiempos | Auxiliar Administrativo, | Continuamente | 100% en respuestas a PQRS a la fecha |

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

Expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP**, ha incorporado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas en sus objetivos misionales y el marco normativo que lo rige. En este sentido, con el mejoramiento de la página web y la implementación de proyectos enfocados al fortalecimiento de las Tecnologías de la Información, en el año 2024; continuará con las siguientes actividades, tendientes a generar espacios de información, diálogo e incentivos, que aseguren el desarrollo de todos sus procesos de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “… un proceso...mediante los cuales las entidades de la Administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional, y a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Copes 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 de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A.E.S.P, donde se permitirá mayor transparencia y participación ciudadana y elevar su nivel de credibilidad y confianza.

De igual forma, para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión, permitiendo ejercer de mejor manera el derecho a la participación y los mecanismos de control social.

**RENDICION DE CUENTAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta/**  **producto** | **Responsable** | **PRIMER** | **Primer Seguimiento** |
| Información de  calidad y en lenguaje Comprensible | Presentar la  rendición de  cuentas en presentaciones accesibles, disponibles y a la comunidad | 1 informe al año al Concejo Municipal | Gerente | En la fecha establecida mediante invitación por el Concejo Municipal | Se informa que el informe de gestión se presentó al concejo en el mes de agosto de la vigencia 2023, quedando pendiente el de la vigencia actual. |
| Diálogo de doble vía con la comunidad y su organización | Dialogo permanente con  la comunidad a  través del correo u oficios | Permanente | Gerente | Todo el tiempo | 100% continuamente el director y los coordinadores están en contacto con la comunidad en general |
| Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas. | Sensibilizar y  Motivar al Funcionario en la cultura de  Rendición de  cuentas | capacitaciones | Gerente, Asesor Jurídico. | Julio 30 de 2024 | El cronograma de capacitaciones y personal activo de planta 78% |
| 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 y Equipo Administrativo | Permanente. | 100% reuniones cada mes con el equipo de trabajo. |

# 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, 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 Entidad, en la página web.



Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano Fuente: (Conpes 3785 de 2013)

**ATENCION AL CIUDADANO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta/**  **producto** | **Responsable** | **Fecha**  **programada** | Primer seguimiento |
| Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | Publicar los cambios que se realicen en el servicio, horario, interrupciones del servicio y otros de interés de la  Comunidad. | 100% | Gerente y Administrativo | Cada que se presente el caso. | 100% comunicación continua con la comunidad por medio del canal local, emisora municipal con toda la información pertinente. Y página web y redes sociales. |
| Fortalecimiento de los canales de Atención | Hacer uso de volantes, programas radiales, pagina WEB, avisos publicitarios, redes sociales | Permanente | Gerente y  comunicador | Permanente. | página web comercial@retirarsaesp.com  Avisos y publicidad actualizada. |
| Talento Humano | Capacitar al  Funcionario en promoción de la cultura del  servicio | capacitación | Gerente y equipo de trabajo | Segundo informe de la vigencia 2024 | Capacitaciones virtuales Y presenciales 75% |
| Normativo y procedimental | Actualizar un  Formato de PQRDS | 1 formato | Gerente y auxiliar administrativo | Segundo informe de la vigencia 2024 | 100% |
| Relacionamiento con el ciudadano | Implementar encuestas de satisfacción del  usuario | encuestas una vez al año. | Gerente y auxiliar administrativo | Segundo informe de la vigencia 2024 | Hubo comunicación con la ciudadanía a través de redes sociales, personalizada. 78% |

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: comercial@retirarsaesp.com

Atención personalizada: Calle 19 Nº 26 – 150 sector el cementerio - El Retiro – Antioquia

Atención a través de la Pagina web: [comercial@retirarsaesp.com](mailto:comercial@retirarsaesp.com)

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

La información es uno de los activos más importantes para LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP, la cual permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias de acuerdo al desarrollo del Plan de Acción y el Plan estratégico Institucional. Una de las características de la información que se genera en LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP es publicada a través de la página Web: comercial@retirarsaesp.com y redes sociales así estar en permanente contacto con la comunidad para conocer la estructura, gestión y planeación de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL REIRO - RETIRAR S.A ESP, este componente se reconoce como una dimensión relevante en la planeación y gestión administrativa y la información permanente de sus resultados a la comunidad como derecho fundamental al acceso de la información pública. El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.*

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

**TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta/**  **producto** | **Indicadores** | **Responsable** | **Fecha programada** | **Primer Seguimiento** |
| Lineamientos de Transparencia Activa estratégico | Publicar la contratación celebrada en la Entidad | **100%** | La totalidad de los contratos celebrados fueron publicados | Técnica administrativa | Permanente | 100% publicado en página del SIA OSERBA Y SECOP |
| Lineamientos de Transparencia Pasiva | Responder oportunamente los requerimientos de información de la comunidad conforme a los tiempos  de ley. | 100% | Hubo respuesta oportuna a cada requerimiento de información | Técnica administrativa | Permanente | La actividad se mantiene en el primer trimestre de la vigencia actual en cumplimiento. 100% |
| 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 | La actividad se mantuvo en proceso durante el tercer trimestre, con un porcentaje de cumplimiento.78% |
| Criterio Diferencial de  Accesibilidad | Facilitar la información al usuario mediante diferentes  estrategias | 100% | Estrategias implementadas | Gerente, Administrativa y asesores | permanente | La actividad se mantiene en el primer trimestre con un porcentaje de implementación. 100% |
| Monitoreo de Acceso a  la Información Pública | Implementar el informe de solicitudes de acceso a la  información | 1 formato | Informe al Estado | Gerente ,auxiliar administrativo y control interno | permanente | La actividad se mantiene en el tercer trimestre con un porcentaje de implementación. 68% |

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del talento humano.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A ESP, sensibilizara a los funcionarios 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 encargará del seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y se publicarán en un medio visible o en la página WEB de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO - RETIRAR S.A E.S.P.

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

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

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

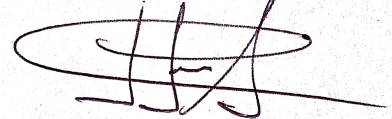
|  |  |
| --- | --- |
| Gestión de Riesgos de Corrupción | 78% |
| Racionalización de trámites | 80% |
| Rendición de cuentas | 100% |
| Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano | 85%% |
| Mecanismo para la transparencia y  acceso a la información | 78% |
| Iniciativas adicionales | 100% |

actividades programadas al 30 de julio 2024, dando cumplimiento a la estrategia anticorrupción evitando la materialización de acciones que conducen a la Corrupción.

# Observaciones:

La evaluación del Plan, se hace con los datos y evidencias obtenidas en de LA EMPRESA DE SERVICIOS DE EL RETIRO

* RETIRAR S.A.E.S.P y entregadas por los funcionarios, enfocados en cumplir siempre con la buena prestación del servicio



John Jairo sanmartín Álzate

Asesor Control Interno