

**RESOLUCIÓN NÚMERO 004
26 ENERO DE 2023**

POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ACCIONES DE PARTICIPACIÓN EN EL MARCO DEL MIPG FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO PARA LA VIGENCIA 2023

El Gerente del FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO. 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 anti-trámites 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" 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 EL FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO., para la vigencia 2023, 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.

ARTICULO TERCERO-SEGUIMIENTO: Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá publicar cuatrimestral en el sitio web de la Alcaldía municipal, un informe semestral de control interno 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 el FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO., se publicará 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 dieciocho (26) días del mes de enero de 2023

PUBLIQUESE Y CUMPLASE



JAROLD GONZALEZ FRANCO
Gerente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2023

El siguiente documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 124 de 2016. Aprobado por la Resolución 04 del 26 de enero de 2023.

INTRODUCCIÓN

EL FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, en el cual “toda entidad del orden nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. En este sentido, el plan desarrollado conforme a los lineamientos contenidos en la segunda versión del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano¹ (en adelante EPAAC), el cual es parte integrante del Decreto 2641 de 2012. Igualmente, se incluirán los documentos CONPES, guías y manuales que serán detallados en el desarrollo de cada uno de los componentes.

Desde la elaboración del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, FONDESER ha logrado integrar en la planeación institucional las estrategias contenidas para la lucha contra la corrupción. Para el año 2023, se incluirán estas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para darle cumplimiento al Decreto 1499 de 2017, en el cual se articula el Sistema de Gestión con el Sistema de Control interno, consagrando algunas novedades dentro de las dimensiones del MIPG como las actividades para el cumplimiento del PAAC.

DIMENSION: Control Interno

- Gestión del riesgo de corrupción (Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación).

Dimensión: Racionalización de trámites

- Gestión con Valor para Resultados (Relación Estado – Ciudadano)
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Rendición de cuentas

1. Este documento es elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Dimensión: Información y Comunicaciones

- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Tomado del documento:

Manual Operativo Sistema de Gestión MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

Por tanto, para la elaboración del presente Plan se, en primer lugar, una caracterización de FONDESER del Municipio de El Retiro, que incluye una descripción de la entidad en cuanto a la Misión, Visión y el Pensamiento Organizacional. Por otra parte, se una descripción de los antecedentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Posteriormente, se presentará el marco normativo y de referencias tomadas en cuenta para el desarrollo de cada uno de los componentes presentando: una descripción de cada uno, un diagnóstico con respecto al año 2023 y, finalmente, las actividades y los resultados que se esperan realizar en la presente vigencia.

Descripción FONDESER de la Alcaldía de El Retiro

El Fondo Para El Desarrollo Social De El Retiro – FONDESER Empresa Industrial Y Comercial Del Estado, es una entidad descentralizada de la Alcaldía de El Retiro creada en el año 2012, mediante el Acuerdo Municipal 003 de ese mismo año.

Misión

Contribuir en compañía de la Alcaldía de El Retiro con el desarrollo integral y sostenible de nuestro Municipio, mediante proyectos y servicios de beneficio social, innovadores, incluyentes y equitativos.

Visión

Somos una organización financiera y de servicios, sostenible, innovadora y altamente diferenciada, que genera impacto social y desarrollo económico, y contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de El Retiro.

PENSAMIENTO ORGANIZACIONAL

Somos grandes generadores de servicios innovadores con equidad y solidaridad, con enfoque dirigido al fomento, desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de El Retiro y sus habitantes, a través de procesos y proyectos de alto impacto que generen sostenibilidad y rentabilidad para impulsar el crecimiento económico e impacto social, de las familias, entidades y de la alcaldía de El Retiro actuando Somos una organización financiera y de servicios, sostenible, innovadora y altamente diferenciada, que genera impacto social y desarrollo económico, y contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de El Retiro.

POLITICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DEL FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

En el FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, 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 el FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con las 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 FONDESER 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 Accesos 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.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO:

Fortalecer la cultura organizacional del FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DELESTADO, 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 del Fondo, mediante un monitoreo y seguimiento periódico.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana para la vigencia 2022 de FONDESER, en el marco del 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 desde la acción y ejecución administrativa.
- Desarrollar acciones al interior de FONDESER, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas, 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 FONDESER.
- Publicar toda la información que se produce al interior de FONDESER
- Sensibilizar los servidores en las prácticas éticas.
- Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene FONDESER.
- Racionalizar los trámites de FONDESER.

ALCANCE Y APLICACIÓN DEL PLAN

Los lineamientos, estrategias mecanismos y gestión del riesgo, 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 FONDESER.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, EL FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, 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 FONDESER.

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 Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) 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.

Los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indican la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de FONDESER, 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, el Instituto dentro de su ejercicio de planeación, incorporará estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, de talento humano y gestión ética.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

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:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 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.

PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - 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

Estrategias primer componente 2023: Gestión del Riesgo de Corrupción

Durante el año 2023, FONDESER pretende desarrollar cinco (5) actividades, con igual número de metas, encaminadas a fortalecer los cinco (5) subcomponentes vistos con anterioridad. Para esto, FONDESER planea realizar acciones para su cumplimiento, presentadas a continuación.

SUBCOMPONETE	ACTIVIDAD
1. Política de Administración de Riesgos	Establecer estrategias para desarrollar la Política de Administración del Riesgo
2. Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	Determinar los factores externos e internos que puedan afectar positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de FONDESER

3. Consulta y Divulgación	Definir e implementar mecanismos de divulgación de la Política de Administración del Riesgo a los actores internos y externos de FONDESER.
4. Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo a la efectividad de los controles propuestos por los procesos, establecidos en la Matriz de Riesgo Institucional de FONDESER, presentando las evidencias como resultado del proceso de monitoreo
5. Seguimiento	Auditorías Internas Seguimientos a la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.

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.

Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades	Meta/producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración del Riesgo	Seguimiento a las políticas para administrar los riesgos de corrupción del Instituto mediante un Manual de	Implementar políticas y actualizar el de Manual de Procedimientos	Gerente–secretaría ejecutiva, Apoyo Administrativo	Permanente

	Procedimientos			
Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción y de gestión de FONDESER	1 mapa riesgos de	Asesor de Control interno	Permanente
Consulta y divulgación	Publicar el mapa de riesgos en cartelera, página WEB de FONDESER	1 publicación	Secretaria ejecutiva	Abril 30 de 2023
Monitoreo y revisión	Monitoreo de los riesgos de corrupción cada 4 meses y generar el informe	Monitoreo de todos los riesgos identificados	Control interno o quien haga sus veces.	Abril 30, Agosto 30, Diciembre 30 de 2023

Seguimiento	Seguimiento a la efectividad de los controles de riesgo	2 auditorías al año.	Control interno o quien haga sus veces	Junio, Diciembre. Cuando y se presente la

	de corrupción de FONDESER		necesidad de alguna excepción
--	------------------------------	--	----------------------------------

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (ESTRATEGIAS)

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 tramite	Satisfacción y disminución De los tiempos	Secretaria Ejecutiva apoyo administrativo o	Permanente
PQRDS	Normati va vigente	Ampliación	eficaz	Evaluar la satisfacción del ciudadano con respecto al tramite	Mejorar los Controles y El tiempo en El proceso del tramite	Secretaria ejecutiva	Permanente

Estrategias segundo componente 2022: Racionalización de Tramites

Durante el año 2023 se planea desarrollar las siguientes cuatro (4) actividades para el logro de las metas propuestas por FONDESER:

1. Durante la presente vigencia, se revisarán los tramites y los procesos con que cuenta la entidad, con el fin de aplicar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos y procedimientos, incluyendo los medios tecnológicos para su realización con el fin de mantener actualizada la pagina web.
2. Se revisarán los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio.
3. Se mantendrán las actividades normativas, administrativas y tecnológicas para la racionalización de trámites en la vigencia 2023 y, de esta manera, darle continuidad a las desarrolladas en el año 2022.
4. la efectividad de la estrategia de racionalización de tramites de FONDESER para promover la eficiencia y eficacia en la racionalización de trámites.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

EL FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, 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 2023 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 lo cual se disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la partición democrática”, la rendición de cuentas es” ...un proceso ...mediante las 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 explicación 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 el FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, 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.

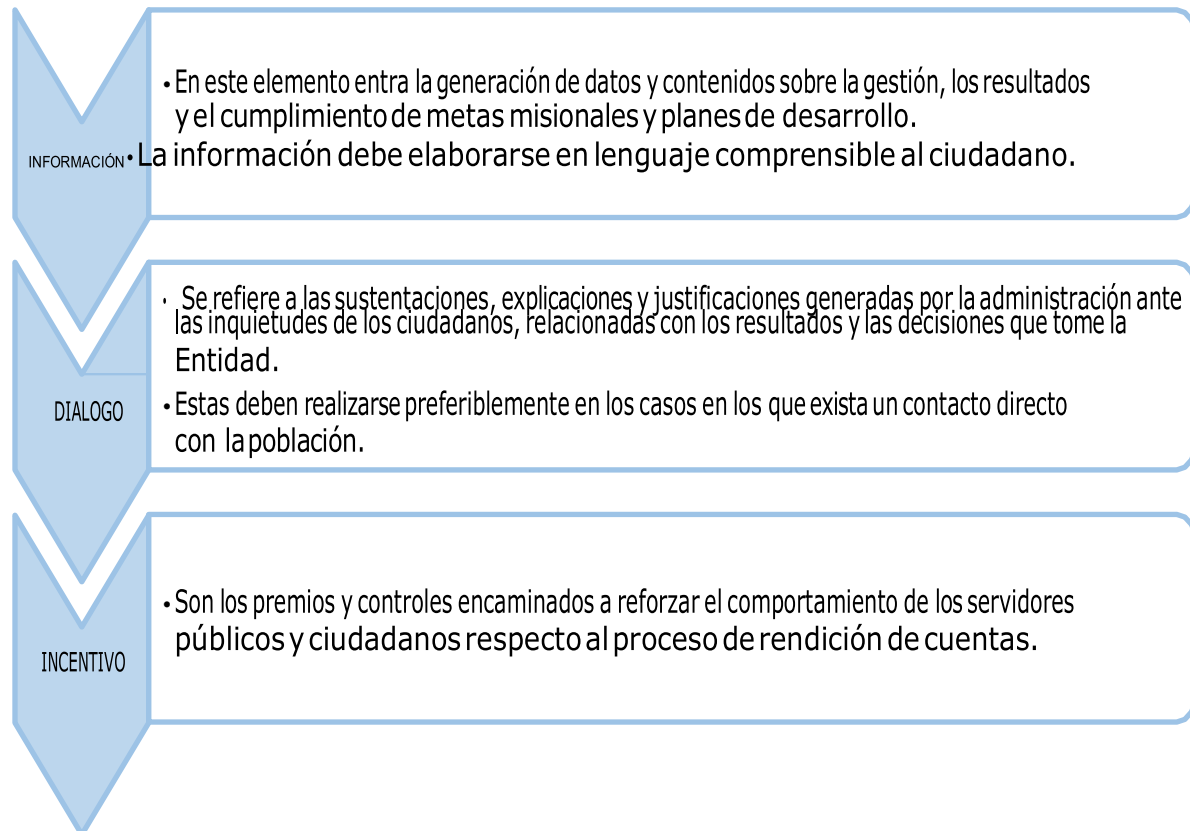
De acuerdo con el artículo 58 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” la rendición de cuentas es “...proceso... mediante los cuales las entidades de la Administración pública del nivel nacional y territorial 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 organismo 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	Presentar un informe anual al Concejo Municipal	Gerente	En la fecha establecida mediante invitación previa del 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, Secretaria ejecutiva	Permanente-mente
Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de cuentas.	Sensibilizar y Motivar al empleado en la cultura de Rendición de cuentas	Tres Capacitaciones al año.	Gerente, Asesor Jurídico.	Mayo, agosto y octubre de 2023

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar el cumplimiento de las estrategias del Plan de acción y adoptar acciones de mejoramiento	Evaluaciones permanentes.	Gerente	Permanente.
---	--	---------------------------	---------	-------------

La rendición de cuentas es un ejercicio permanente y transversal orientado a fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, caracterizado por ser un proceso continuo y bidireccional que propicia diálogos entre FONDESER y los ciudadanos sobre asuntos de interés público, que trasciende de ser un simple evento unidireccional de entrega de resultados.

La estrategia para la Rendición de Cuentas de FONDESER, durante el 2023, pretende tomar en cuenta los tres elementos presentados en el documento EPAAC, los cuales son: información (incluye que esta sea presentada en lenguaje comprensible al ciudadano), dialogo e incentivo, que son explicados a continuación.



Para la Realización de la Estrategia de Cuentas de FONDESER, se tomará en cuenta el documento CONPES 3654 de 2010 y el Manual Único de Rendición de Cuentas, en donde se encuentran los pasos fundamentales para la formulación de la estrategia.

ANÁLISIS DEL ESTADO DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE	
CUENTAS	

Definición de equipo que lidere el proceso de rendición de	
cuentas	

Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la	
entidad	

Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	

Identificación de necesidades de información y valoración	
de información actual	

Capacidad operativa y disponibilidad de	
Recursos	

Capacidad operativa y disponibilidad de	
Recursos	

Estrategia Tercer Componente 2022: Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
1. Gestión de Rendición de Cuentas	Elaboración y socialización de la estrategia de Rendición de Cuentas de FONDESER 2023 según normatividad relacionada.
2. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Mejorar los mecanismos para la información que desde FONDESER se hace entrega a la ciudadanía, identificando la necesidad de la información y Valoración de la información actual.
3. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Articular el espacio de comunicación para fomentar el dialogo y la retroalimentación Entre FONDESER y los ciudadanos
4. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Generar incentivos para la rendición de cuentas de FONDESER hacia los ciudadanos y para que estos pidan cuentas
5. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informe de Evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de FONDESER y de la ciudadanía y formular el plan de mejoramiento institucional resultante de la evaluación

Con el fin de consolidar el proceso de rendición de cuentas, en primer lugar, se diseñará una estrategia de rendición para el año 2023 finalizando la vigencia, que Comprende la rendición de cuentas, se incluirán encuestas, evolución de las mismas y mecanismos para mejorar en los informes a rendir.

En segundo lugar, se propone mejorar los mecanismos para divulgar la información, a través de datos de mayor calidad y expuestos en lenguaje comprensible. Una de las actividades de esta estrategia, con mayor apuesta institucional, es la articulación de los proyectos y Gestión territorial por los niveles de diálogo y retroalimentación entre FONDESER y los ciudadanos.

En la implementación, se dará marcha a los objetivos y metas trazadas, promoviendo la capacitación a servidores públicos, el fortalecimiento de la capacidad operativa y disponibilidad presupuestal. Por último, se propone realizar un Informe de Evaluación de la estrategia del proceso de Rendición de Cuentas de FONDESER, para ser publicado en la página web institucional, con su respectivo plan de mejoramiento y fortalecimiento institucional.

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 los servicios prestados por el fondo, 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 el FONDO PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE EL RETIRO – FONDESER EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, en la página web.



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

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 de las actividades educativas y otros temas de interés para la Comunidad.	En el momento requerido	Gerente	Cada que se presente el evento
Fortalecimiento de los canales de Atención	Hacer uso de volantes, programas radiales televisión, y pagina web	Permanente	Gerente	Permanente.
Talento Humano	Capacitar a los Servidores en promoción de la cultura del servicio	capacitación	Gerente	Mayo y Octubre de 2023

Normativo y procedimental	Actualizar un Formato de PQRDS	Un formato con el manual de procedimiento	Apoyo administrativo	abril 2023
Relacionamiento con el ciudadano	Implementar encuestas de Satisfacción de los usuarios	Encuestas una vez al año.	Apoyo administrativo	Noviembre 2023

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) 5410934

Atención por correo electrónico: fondeserelretiro@gmail.com

Atención personalizada: Carrera 20 N° 18-28 oficina 101 CC La Casona - El Retiro – Antioquia

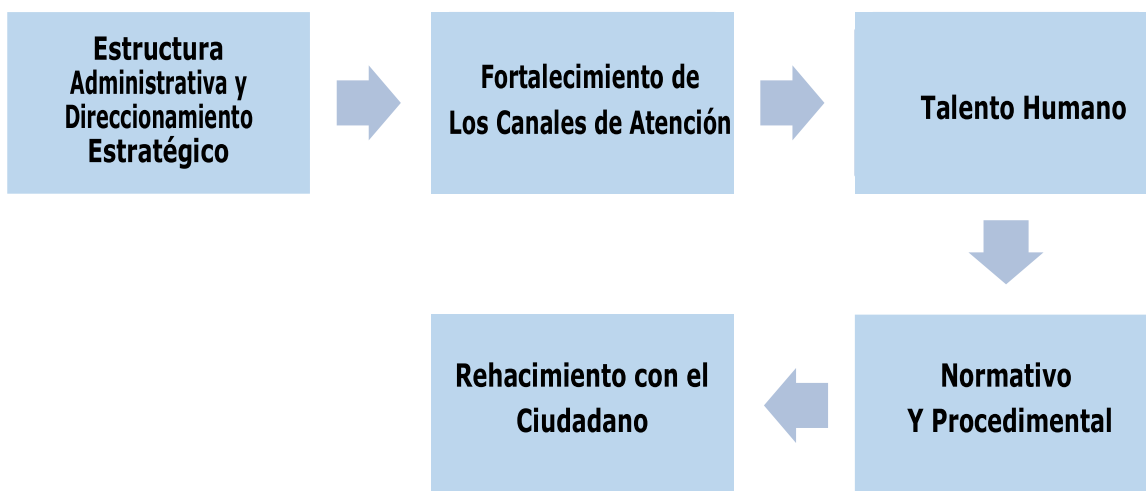
Atención a través de la Página web: www.fondeser.com.co

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Con el componente de mejora de los mecanismos de atención al ciudadano, se busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorar así la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Este se debe desarrollar en el marco de la

Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013). A través de esta Las acciones del PAAC, están definidas de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico, orientadas a mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano, agrupadas en frentes o subcomponentes:

Subcomponentes estrategia de mecanismos para la mejora en la atención al ciudadano



Estrategia cuarto componente 2023: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Las estrategias a desarrollar de este componente son:

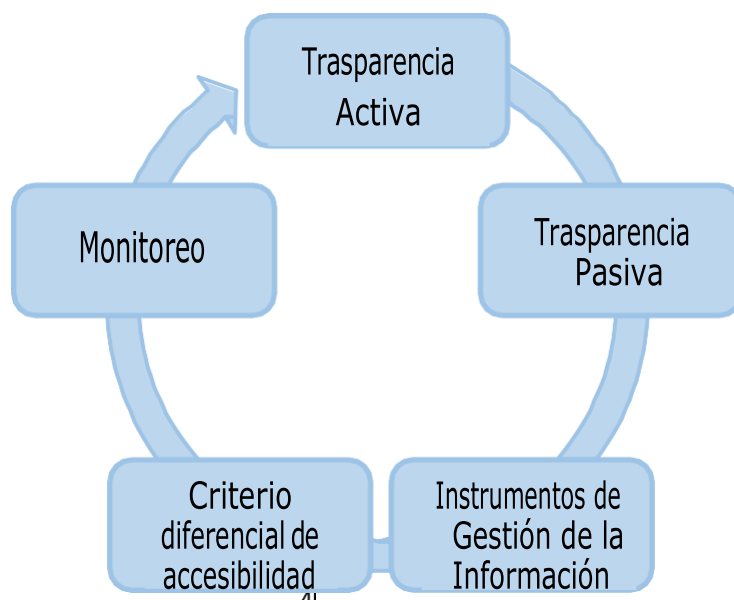
1. Socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano y del Manual de PQRS.
2. Establecer mecanismos de comunicación para fortalecer en FONDESER el servicio de atención al ciudadano.
3. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de información.
4. Fortalecer el programa de capacitaciones de FONDESER, atendiendo el personal a cargo del talento humano, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.
5. Fortalecer los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
6. Conocer las características y necesidades de la población objetivo de FONDESER, ASÍ como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En este componente se realizarán acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos. Por tanto, se tomarán en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, la cual, en su artículo primero, dice: "se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información".

En la elaboración de las acciones de este componente, se han tomado en cuenta las cinco (5) estrategias presentadas en el documento ECPAAC (2015, p. 42) presentadas a continuación.

Estrategias generales para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información



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

OBJETIVO: Este componente está a cargo del Área Administrativa y Equipo de Trabajo 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 “Estrategias 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
Lineamientos de Transparencia Activa estratégico	Publicar la contratación, celebrada en FONDESER	100 %	N. de contratos publicados/N. de contratos celebrados	Secretaria Ejecutiva	Cada quese presente la contratación
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder oportunamente los requerimientos de información de la comunidad conforme a los tiempos de ley.	100%	N. de peticiones con respuesta oportuna/ N. de peticiones	Apoyo administrativa	Permanente
Elaborar 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 a los beneficiarios mediante diferentes estrategias	100%	N. d e estrategias implementadas	Gerente y asesores	Permanente
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Implementar el informe de solicitudes de acceso a la información	Un formato	N. de informes del estado de las solicitudes	Control interno	Permanente

Estrategia Quinto componente 2023: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Para fortalecer el componente de transparencia y Acceso a la Información, se priorizará de la información en la página Web. Para terminar con el ejercicio de transparencia activa se definirá el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014, actualizando la matriz de autodiagnóstico para el año 2023. Por esto, se van a promover acciones potencializando los subcomponentes de la siguiente manera:

Lineamientos de Transparencia Activa:

- Definir estrategias para mejorar la calidad de la información, articular sistemas de información, actualización y verificación de datos de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 Lineamiento de Transparencia Pasiva
- Tener en cuenta las directrices respecto a la gestión de solicitudes de información estipuladas en el Decreto 1081 de 2015 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.
- Articular los instrumentos de gestión de información establecidos en FONDESER con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Criterio Diferencial de Accesibilidad
- Establecer la gestión de la información: Registro o inventario de activos de la información, esquema de publicación de la información, el índice de la información clasificada y reservada Monitoreo del Acceso a la Información Pública.
- Generar informe de solicitudes de acceso a información

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

En la lucha contra la corrupción se pueden tomar acciones adicionales a los cinco componentes vistos con anterioridad. Por tanto, durante la presente vigencia se formularán dos acciones encaminadas a:

- Iniciar las actividades de implementación del MIPG II, articulando todas las áreas administrativas.
- Articular el Sistema de Seguridad y Salud y el Sistema de Gestión Ambiental en el trabajo en el Modelo de Gestión Integral

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.

- FONDESER sensibilizará a los servidores 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 y se publicará en un medio visible o en la página WEB, cada 4 meses tal como lo cita la ley 1474 de 2011.

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 90	Amarillo
De 80 a 100	Verde

JAROLD GONZALEZ FRANCO
Gerente



Elaboró:
JAROLD GONZALEZ FRANCO

Revisó:
EQUIPO ADMINISTRATIVO Y
ASESOR DE CONTROL
INTERNO

Aprobó:
JAROLD GONZALEZ FRANCO
Y EQUIPO ADMINISTRATIVO

Fecha: ENERO de 2023 Fecha: ENERO de 2023 Fecha: ENERO de 2023