



SERVICIUDAD E.S.P

PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2019

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

PROCESO Y POSIBLE RIESGO DE CORRUPCIÓN	ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESPONSABLE SEGUIMIENTO: LIDERES DE PROCESO. CONTROL INTERNO DE	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE LAS ACTIVIDADES				EVIDENCIAS	FECHA DE SEGUIMIENTO
				enero	febrero	marzo	abril		
CONTRACTUAL									
Favorecimiento a terceros	*Reinducción al código de ética, valores corporativos, manual de interventoría *Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores *Socialización permanente al código de ética, valores corporativos, manual de contratación. *Manual de interventoría	Secretaría General, Técnico en contratos, Comité evaluador, Director de Control Interno Disciplinario	* Con el fin de mitigar los riesgos de corrupción, la entidad continua con la contratación de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación según el acuerdo de Junta Directiva N°11 del 21 de diciembre de 2016. *Se esta realizando la contratación del año 2019 bajo los parámetros establecidos en el Manual de Contratación. *Se publico en la pagina Web de Serviciudad los contratos efectuados en el primer cuatrimestre del 2019, de acuerdo a la Ley de Transparencia 1712 de 2014. *Se tiene programado una capacitación la ultima semana del mes de abril, con el propósito de verificar el manual de contratación e identificar si requiere alguna modificación, así mismo afianzar las competencias de los supervisores e interventores. * La entidad Continua con los lineamientos de gobierno en línea. *Se tiene pendiente la programación de la realización de capacitación del código de ética y buen gobierno.						Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)									Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
TALENTO HUMANO									
Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	*Aplicación de código de ética *Aplicación de procesos de selección de personal	Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaría General	El área de talento humano cuenta con una programación de capacitaciones con el objetivo de prevenir actos de corrupción de los funcionario, por lo cual se encuentran en el proceso de realización de una serie de capacitaciones, con el fin de manifestar y profundizar en los trabajadores de la entidad los valores, las políticas y profundizar el sentido de pertenencia hacia la entidad por parte de los mismos. Por lo anterior a partir del mes de abril, se dará inicio a dichas capacitaciones que estarán dirigidas a todas las áreas de la empresa y cuentan con los siguientes temas: *HABILIDADES SOCIALES DE LOS LIDERES - SUPERVISORES *REINDUCCION CORPORATIVA *Comunicación Asertiva y Efectiva en Equipos de Trabajo *Técnicas de Comunicación en el Nivel Administrativo *CHARLAS DE RIESGO PSICOSOCIAL.						Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
Incumplimiento de funciones	*Programación y ejecución de los procesos de inducción y reinducción al personal *Socialización de manual de funciones *Socialización manual de procedimientos								Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
GESTION FINANCIERA									
Manejo indebido de los recursos financieros	*Cumplimiento en los requisitos de los procesos de selección de personal *Socialización código de ética *Auditorias a los procesos financieros *Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central *Implementación de SAIA *Capacitación del personal encargado de presentar informes *Socialización de manual de funciones y de procedimientos		*De acuerdo a la programación determinada por el área de Control Interno de Gestión, se tienen programadas una serie de auditorias, previamente determinadas de acuerdo a la necesidad de la empresa y con el respectivo aval del gerente, en dichas auditorias esta establecida la auditoria al área financiera. * Se realizan arqueos de caja de forma mensual, y se cuenta con su respectivo soporte. *La entidad aplica indicadores financieros, los cuales son recopilados de acuerdo a la normatividad vigente y son publicados en las fechas establecidas en la misma. *El monitoreo de los indicadores financieros se realiza mediante la evolución del control interno contable, al igual que mediante la realización y verificación de los mapas de riesgos financieros, con el fin de identificar los riesgos y establecer los controles para los mismos, por otra parte también se realiza seguimiento constante a los indicadores que se deben publicar como evidencia a las entidades de control externas. *Los estados financieros de la entidad son publicados de forma semestral en la entidad. *La confiabilidad del proceso de gestión documental, esta basado en el programa SAIA, el cual registra todo y archiva los respectivos soportes en forma de escáner. *La plataforma SAIA, es externa la cual cuenta con procesos y procedimientos propios , sin embargo se han realizado varias capacitación al personal de Serviciudad que debe laborar por medio de este programa.						Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
Pérdida de la información , documentos y registros	*socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal. *convalidación cargue información al software	Subgerente Administrativo y Financiero, Tesorera, Contadora, Profesional de presupuesto, Almacenista							

Alteración de la información financiera									Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
GESTION DE RECURSOS									Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	<ul style="list-style-type: none"> *Inventarios actualizados *Auditorías al proceso de almacén *Control periódico a los bienes de la empres 	Subgerente Administrativo y Financiero, Almacenista	<ul style="list-style-type: none"> *Se continua con el uso del z manual para el manejo y control de los bienes de la entidad según lo acordado en la resolución 01 de diciembre de 2016, mediante resolución 374. *se tiene la política de deportación de activos para el cierre de cada año y con esto poder identificar los activos obsoletos, dañados o sin uso productivo para de acuerdo a las medida de control de la entidad sean llevados al comité financiero para analizar la posibilidad de darlos de baja, una vez se determinan que son activos para dar de baja son llevados a la junta directiva pata q ellos aprueben o no dichas bajas. *Se realizara la auditoria la primera semana de mayo la cual abarcara toda el área financiera, en la cual se solicitara evidencia de inventario y almacén de la entidad. *El control de los bienes y almacén se realiza por medio de dos inventarios, los cuales son alimentados a diario, con lo cual se puede establecer el inventario en tiempo real. *Realización de dos tomas físicas en el año (junio -diciembre) 						Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
MEJORAMIENTO CONTINUO									
Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar un tercero	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso documentado para la elaboración de auditorias internas , bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001 	Subgerencia de Planeación , Profesional de Calidad, Asesor de Control Interno de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> *Socialización de los hallazgos encontrados en todas la auditorias realizadas, son enviado de forma oficial al personal auditado y al líder de proceso. *Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorias realizadas. *Se realizo la programación del las auditorias anuales, ejecutadas desde el área de control interno de gestión. *Seguimiento a los planes de mejoramiento solicitados por la contraloría. *Seguimiento a los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 						Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
GESTION COMERCIAL									
Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	<ul style="list-style-type: none"> *Capacitación en el manejo de sistema de información comercial Acceso restringido y por categorías al sistema de información 	Subgerente Comercial y Mercadeo, Lideres de Procesos Comerciales, Profesional del área de Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> *Realización de auditorias de autocontrol para la verificación del manejo adecuado del SICEP. *diferentes niveles de acceso para los funcionarios de la empresa, de acuerdo a sus funciones realizadas. *Socialización de todos lo medios de atención al ciudadano, inquietudes de la comunidad, entre otros. *Información Publicada en la pagina web de la entidad. *Mantiene en funcionamiento el Chat en redes sociales Facebook, donde un funcionario está en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad y tramitar sus inquietudes; se cuenta con varias Líneas telefónicas disponibles para el usuario (Tel: 3322109 ext. 101,199,198 y 197) 						Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019

SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO							
ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	<p>*Racionalización de tramites , Mecanismos de fácil acceso para los usuarios en la pagina web. *Facilitar sitios de pago de facturas.</p>	Subgerencia Comercial , Subgerencia Técnica, Contratación, líderes de procesos comerciales.	<p>*Se cuenta con 11 tramites inscritos en la plataforma del SUIT, de los cuales 10 están en total funcionamiento y visibles para el publico, y uno esta en proceso de revisión. *La pagina web cuenta con otros link de atención al ciudadano como por ejemplo: la impresión de la factura, pago por medio electrónico, instauración de PQRS, información de interés general, entre otros. Lo anterior dando cumplimiento a Ley de transparencia 1712 de 2014. *También se tiene información relacionada con la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado tales como : rutas de recolección, frecuencias, barrios, rutas de barrido , Contrato de condiciones uniformes</p>				Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO							
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS:	<p>*Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial. *Socialización del informe de gestión empresarial *Participación en los espacios generados por El Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo *Encuentros comunitarios *Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje *Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de estrategias lúdicas (Proceso de reinducción). *Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas</p>	Gerencia/ Área de Planeación/rea Financiera/Área de Control Interno de gestión /Área Comercial / líderes de procesos / Oficina de Comunicaciones de la entidad	<p>* La entidad ha venido cumpliendo con la entrega de los informes de ley a los respectivos entes de control nacional y local los cuales también se publican en la página web de la misma, de igual forma se hace entrega de informes cuando entidades de control u otro ente Territorial hace solicitud de ella ,incluso a líderes de la comunidad. *Se Publica en la página web de la entidad el seguimiento al Plan de Acción de la Empresa , los cuales contienen los proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia. *La entidad también ha presentado informes de su gestión ante el concejo municipal como ente de control político del municipio. *En los encuentros comunitarios también se socializan actividades que la empresa ha venido desarrollado en cumplimiento de sus objetivos, estos encuentros son publicados en la pagina web. *Se publica informes de interés de la comunidad, y se le realiza seguimiento a los mismo, sin embargo, cualquier tipo de requerimiento infamativo de parte de la comunidad es respondido en el tiempo establecido por Ley.</p>				Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019

CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								
<p>MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CIUDADANO:</p>	<p>*Definir las acciones sobre lineamientos planteados en el plan estratégico de la entidad orientada a mejorar la atención al ciudadano</p> <p>*Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa.</p> <p>*Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reintroducción al personal.</p> <p>*Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.</p> <p>*Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios</p> <p>*Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.</p> <p>*Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQRS en la aplicación SAIA con el fin de garantizar la respuesta Oportuna a las PQRS interpuestas por los usuarios.</p> <p>*Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.</p> <p>*Realizar las mediciones de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.</p>	<p>Subgerencia Comercial, Subgerencia Financiera, Subgerencia de Planeación, Líder de PQRS, Contratación, Subgerencia Técnica y Operativa</p>	<p>*El proceso de atención al cliente, cuenta con diversos mecanismos para incorporar y acercar al cuidando a los programas, informes y de mas actividades de interés de la comunidad, como son las capacitaciones con la comunidad, y respuesta o solución a inquietudes.</p> <p>*Publicación de los temas de interés en la pagina web y medios de comunicación, Facebook, radio, periódico, entre otros.</p> <p>*La entidad cuenta con un call center, para brindar atención oportuna y en tiempo real a los ciudadanos que lo soliciten, sin embargo este presenta algunas falencias, las cuales están en proceso de mitigar estas fallas.</p> <p>*A partir del segundo semestre se realizará la implementación del quiosco virtual, en el cual los usuarios podrán imprimir sus facturas, pagar de forma electrónica y resolver demás inquietudes que puedan tener.</p> <p>*Con el fin de mantener en mejora continua en el área de atención al cliente, para el segundo semestre del año se implantará , un sistema en el cual se podrá valorar de forma inmediata (botón de satisfacción), la gestión que se le brindó al ciudadano.</p> <p>*Se han brindado diversos espacios de capacitación y atención al ciudadano, por medio de grupos de encuentro localizados por comunidades, dirigidas por personal idóneo en el tema y con el respectivo acompañamiento de los encargados del área a intervenir.</p>					<p>Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019</p>
QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION								
<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</p>	<p>*Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública"</p> <p>*Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".</p> <p>*Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).</p> <p>*Publicación de la información relacionada con la contratación página web.</p> <p>*Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital .</p> <p>*Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley (Aplicar principio de gratuidad, estándares de contenido y oportunidad).</p> <p>*Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la indicados en el plan de gestión documental (PGD).</p> <p>*Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4.El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información 	<p>Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas /Lideres de todos los procesos .</p>	<p>*Con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la entidad realiza una constante y oportuna actualización de la pagina web y de todos los link que esta contiene.</p> <p>*La pagina web de la entidad cuenta con un link especial de transparencia y acceso a la información, que permite a los ciudadanos tener conocimiento sobre los temas institucionales, tramites SUIT, normatividad, reportes e informes, entre otros.</p> <p>*Así mismo la pagina web cuenta con un botón de PQRS, para la instauración, monitoreo y respuesta de las mismas, las cuales son tratadas por medio del software SAIA, y en el cual este se lleva a cabo la trazabilidad, el tramite y la consolidación de los resultados.</p> <p>*En propósito de cumplimiento a la transparencia, se publica de forma mensual en la pagina web, los contratos que la empresa suscriba.</p> <p>*Los tramites inscritos en el SUIT, son actualizados de manera frecuente con la finalidad de brindar una atención oportuna y de calidad a los clientes.</p>					<p>Del 15 de mayo al 30 de agosto de 2019</p>
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES								
<p>Consolidación y socialización del documento</p>	<p>AREA DE PLANEACION SUBGERENTE DE PLANEACION</p>		<p>NOMBRE JOSE OMAR TORO</p>					<p>OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web abril de 2019, Original con firmas en oficina de control interno de gestión</p>
<p>Seguimiento de la estrategia:</p>	<p>AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION ASESOR DE CONTROL INTERNO</p>		<p>NOMBRE ANDRES FELIPE ZULUAGA</p>					