

	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 CORRUPCION	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	
				mayo	junio	julio	agosto			
CONTRACTUAL										
Favorecimiento a terceros			* 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 realizó una capacitación de dos días, dictada por el Doctor Adolfo José Mantilla, con el propósito de dar a conocer la normativa referente a contratación e interventoría en el sector público, esta capacitación se llevo a cabo los días 29 y 30 de abril del 2019, y fue dirigida los profesionales del área jurídica, los interventores y supervisores de contratos. * En el Mes de Septiembre se realizará la verificación del manual de interventoría existente, con el fin de aplicar los cambios pertinentes de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable. * La entidad Continua con los lineamientos de gobierno en línea.					* Contratación publicada en la pagina web. * Manual de interventoría publicado en pagina web. * Contrato N° 089 de 2019, para dictar cuyo objeto era capacitación dirigida a los servidores de la empresa de Servicios Públicos de Serviciudad E.S.P. en el tema de contratación publica en particular en los regimenes especiales o esputados del régimen.	Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019	
Solicitud de dádavas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)	*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.	Secretaria General, Técnico en contratos, Comité evaluador, Director de Control Interno Disciplinario							Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019	
TALENTO HUMANO										
Tráfico de influencias (Coacción sobre Servidores Públicos)	*Aplicación de código de ética. *Aplicación de procesos de selección de personal. *Programación y ejecución de los procesos de inducción y reinducción al personal. *Socialización de manual de funciones. *Socialización manual de procedimientos.	Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaría General	Se evidenció que el área de Tanto Humano, cuenta con un Plan Institucional de Capacitaciones, donde establece las capacitaciones a dictar por área, así mismo la medición que se le realiza a estas y los funcionarios beneficiados, las capacitaciones dictadas fueron: * Inducción y reinducción - Generalidades de la empresa, Normatividad, Seguridad y Salud en el Trabajo. * SAIA. *Comunicación efectiva. *Resolución de conflictos. *Equipos de alto desempeño.					* Encuestas de requerimiento de Capacitación. *Listado de asistencia a las capacitaciones. * Evaluación de la capacitación de inducción y reinducción. * Evidencia Fotográfica de las capacitaciones del SG-SST.	Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019	
Incumplimiento de funciones.									Del 15 de septiembre al 30 de Noviembre 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.	Subgerente Administrativo y Financiero, Tesorera, Contadora, Profesional de presupuesto, Almacenista.	*Se realizó y socializó la auditoria al área financiera de la empresa, en el Mes de Mayo, donde se verificó el estado financiero general de la empresa, su manejo, controles establecidos para el uso adecuado de los recursos de la entidad, dicha auditoria reflejó algunas falencias en el proceso que determinó la necesidad de realizar un plan de mejoramiento, el cual ya fue suscrito por el área auditada en el Mes de Agosto de 2019. * Se realizan arques 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 establecidos en la misma. *Se suscribió un contrato cuyo objeto prestación de servicios profesionales como apoyo en la ejecución del programa de gestión documental (PGD), apoyo en la organización de archivo mensual de acuerdo a la normatividad vigentes, lo anterior con el propósito de mantener al día la parte documental de la empresa. * Capacitación de personal financiero en NIFF.					* Soportes de auditoria financiera y suscripción de plan de mejoramiento. *Carpeta con soportes de cierres de caja menor. *Indicadores publicados en las paginas web de los entes de control *Estados Financieros Publicados en la Pagina Web. *Contrato para el PGD, N° 128 de 2019. *Soportes asistencia y permiso para capacitación.	Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre 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.								Del 15 de septiembre al 30 de Noviembre de 2019	
Alteración de la información financiera.									Del 15 de septiembre al 30 de Noviembre de 2019	
GESTION DE RECURSOS										
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados.	*Inventarios actualizados. *Auditorias al proceso de almacén. *Control periódico a los bienes de la empresa.	Subgerente Administrativo y Financiero, Almacenista.	*Se continua con el uso del 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 realizó la actividad de cierre de almacén y verificación de inventario en el Mes de Julio, el cual fue acompañado por el área de Control Interno de Gestión. * Se clasificó los materiales para dar de baja del almacén. * Se adelantó el proceso de reconocimiento y legalización de predios de la empresa, los cuales pertenecían a terceros. * Dentro de la auditoria que se realizó en el área financiera se reviso el proceso de almacén, donde se encontraron oportunidades de mejora, las cuales quedaron incluidas en el plan de mejoramiento.					* Manual de Control de bienes publicado en la pagina web de la entidad. * Auditoria financiera socializada con el lider de almacén. * Plan de mejoramiento suscrito en el Mes de Agosto. *Invitación y asistencia al cierre financiero de la empresa, y soporte del acta. * Justificación y cumplimiento de requerimientos legales para la legalización de los predios.	Del 15 de septiembre al 30 de Noviembre de 2019	

<p>MEJORAMIENTO CONTINUO</p> <p>Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar un tercero.</p>	<p>*Proceso documentado para la elaboración de auditorias internas, bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001.</p>	<p>Subgerencia de Planeación, Profesional de Calidad, Asesor de Control Interno de Gestión.</p>	<p>*Socialización de los hallazgos encontrados en todas la auditorias realizadas, son enviados de forma oficial al personal auditado y al líder de proceso. *Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorias realizadas.*Se realizó 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 indicadores e informes por publicar tanto en la pagina web de la empresa como en los entes de control externos.* Desarrollo MIPG. *Ejecución de auditorias extraordinarias solicitadas por parte de la gerencia.</p>					<p>*Suscripción de planes de mejoramiento internos y externos, verificación de radicación de los mismos. *Seguimiento a planes de mejoramiento internos y externos. * Publicación de planes de mejoramiento externos en la pagina web. *Control y seguimiento a Mapas de Riesgos de la empresa. *Control y seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión; Diligenciamiento de FURAG.</p>	<p>Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019</p>
<p>GESTION COMERCIAL</p> <p>Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial.</p>	<p>*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial. * Acceso restringido y por categorías al sistema de información.</p>	<p>Subgerente Comercial y Mercadeo Líderes de Procesos Comerciales. Profesional del área de Sistemas.</p>	<p>*Realización de auditorias de autocontrol para la verificación del manejo adecuado del SICEP. *Contratación de medios radiales y escritos para la publicación de las actividades diarias que desarrolla la empresa para dar a conocerlas a la comunidad en general. *Realización de visas comerciales a los diferentes proyectos y constructores del Municipio, con el propósito dar a conocer nuestros servicios. *Se adelanta la campaña ambiental y social, Mi Dosquebradas Limpia, en las diferentes comunidades del municipio. * Se realiza seguimiento y control a los indicadores de PQRS, y se publica el informe en la pagina Web.</p>					<p>*Soporte de consulta en el SICEP Plus desde la Subgerencia Comercial y de mercadeo, en compañía del Técnico en Sistemas. *Contratos publicados en la Pagina Web. *Actas de vista a los constructores por parte de la profesional de Mercadeo. *Contrato publicado en pagina Web y evidencia fotográfica de realización de la campaña. *Informe semestral de PQRS, publicado en la pagina web.</p>	<p>Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019</p>
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO									
<p>ESTRATEGIAS ANTI -TRAMITES</p>	<p>*Racionalización de tramites , Mecanismos de fácil acceso para los usuarios en la pagina web. *Facilitar sitios de pago de facturas.</p>	<p>Subgerencia Comercial , Subgerencia Técnica, Contratación, líderes de procesos comerciales.</p>	<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. *Desde la Subgerencia de Planeación se presentó la propuesta de una pagina web, que cumple con todos los requerimientos en cuanto tramites y gobierno en línea, con el propósito de ser tenida en cuenta en el presupuesto 2020.</p>					<p>*Acta de comité de gerencia del 4 de Julio.</p>	<p>Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019</p>
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO									
<p>ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS:</p>	<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>	<p>Gerencia/ Área de Planeación/ Financiera/Área de Control Interno de gestión /Área Comercial / líderes de procesos / Oficina de Comunicaciones de la entidad.</p>	<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 las 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 de parte de la comunidad es respondido en el tiempo establecido por Ley.</p>					<p>*Avances del Plan de acción publicado en pagina web. *Evidencia fotográfica de encuentros con la comunidad. *Actas e informes del comité municipal. *Citaciones al gerente a sesiones del concejo Municipal para presentación de informes.</p>	<p>Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019</p>

CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO							
MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CIUDADANO:	<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 reincidencia 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 SAIK 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>	Subgerencia Comercial, Subgerencia Financiera, Subgerencia de Planeación, Líder de PQRS, Contratación, Subgerencia Técnica y Operativa.	<p>*El proceso de atención al cliente, cuenta con diversos mecanismos para incorporar y acercar al ciudadano 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, chat en línea.</p> <p>*La entidad cuenta con un call center, para brindar atención oportuna y en tiempo real a los ciudadanos que lo soliciten.</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>*Se publican videos sobre los servicios que brinda la empresa, medios para el pago de los mismos, desglose de la factura, lugares de recaudo, rutas y horarios de recolección, clasificación de residuos, componentes de los servicios prestados.</p> <p>*Por medio del Call center, se informa a la comunidad por medio de llamada telefónica o mensaje de texto sobre las suspensiones programadas o daños en el sector.</p> <p>*El Call center, cuenta con la opción de consulta sobre suspensiones o daños por sectores.</p> <p>*Se publican en la pagina web los mensajes programados o daños que existan.</p>			<p>*Mensajes en Pagina web.</p> <p>*Registro Fotográfico de los eventos.</p> <p>*Registro de llamadas.</p> <p>*Informe de Call center.</p> <p>*Publicaciones en la redes sociales y mensajes radiales con emisoras contratadas.</p> <p>*Informe por parte del periodista sobre las publicaciones y solicitudes de los usuarios por medio de Facebook, pagina web y chat en línea.</p>	Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019
QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION							
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	<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 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. 	Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas /Líderes de todos los procesos.	<p>*Se realizan las auditorias planeadas en el plan anual de auditorias del área de Control Interno de Gestión.</p> <p>* Se publican las licitaciones y la contratación efectuada en la empresa.</p> <p>*Se realiza seguimiento a las actividades proyectadas en el plan anticorrupción.</p> <p>*Se realiza seguimiento al avance del plan de acción y se suscribe en Planeación Municipal.</p> <p>*Se publican los estados financieros de la entidad de forma mensual.</p> <p>*Se publican los planes de mejoramiento suscritos de acuerdo a las auditorias realizadas por la Contraloría Municipal.</p> <p>*Se publican las tarifas y cambios en las mismas. *Se cuenta con un botón de transparencia y acceso a la información en la pagina web.</p> <p>*Acta de reunión de junta directiva de la empresa con acompañamiento de vocal de control y veeduría ciudadana.</p> <p>*Socialización de obras programadas por la empresa, de restitución y mantenimiento en los diferentes sectores del Municipio.</p> <p>*Publicación de indicadores en la pagina del SUIT.</p>			<p>*Publicación de plan anual de auditorias en la pagina web.</p> <p>*Comunicados enviados a planeación Municipal sobre los avances del plan de acción.</p> <p>*Publicación en la pagina web de las licitaciones y el plan de acción.</p> <p>*Tarifas publicadas en la pagina web.</p> <p>* Publicación en la pagina web de contratos de condiciones uniformes de los servicios de: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</p> <p>*Actas de reuniones.</p> <p>*Actas de socializaciones de obras realizadas por los contratistas.</p> <p>*Acceso publico a la información de indicadores del SUIT.</p>	Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES							
INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	Todas las área de la empresa.	<p>*Propuesta para construcción de la PTAP, Planta de tratamiento de agua potable.* Compara de dispositivos para contrarrestar el robo de agua, a grandes consumidores.</p>			<p>*Acta de comité de gerencia.</p> <p>* Justificación del proyecto.</p> <p>*Propuestas solicitadas y entregadas para su posterior estudio.</p> <p>*Contrato.</p>	Del 15 de Septiembre al 30 de Noviembre de 2019
Consolidación y socialización del documento	ÁREA DE PLANEACION		NOMBRE				
	SUBGERENTE DE PLANEACION		JOSE OMAR TORO TORO				
Seguimiento de la estrategia:	ÁREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION		NOMBRE				
	ASESOR DE CONTROL INTERNO		ANDRES FELIPE ZULLAGA MONTOYA				
				OBSERVACIONES: Fecha de publicación en página web Agosto de 2019, Original con firmas en Oficina de Control Interno de Gestión.			