

		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		
				Septiembre	octubre	noviembre	diciembre				
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.	Secretaria General, Técnico en contratos, Comité evaluador, Director de Control Interno Disciplinario	* Se realizó la actualización y adopción del código de ética e integridad, por medio de la resolución 421 de 2019, en la cual se apropiaron los valores establecidos desde el Departamento Administrativo de la Función Pública. *Se verificó la realización de las evaluaciones de los proveedores desde el área de Planeación. *Por medio de una resolución se determino la liquidación de los contratos con una terminación mayor a 3 años, con saldos pendientes a favor de la empresa. *Los supervisores e interventores relazan la verificación de los informes presentados por las contratistas, con el propósito que sus funciones se desarrollen de acuerdo con lo establecido en el manual de interventoría, y así se cumpla el objeto del contrato, sin ningún tipo de inconveniente. *Se realizó inducción y reinducción a los servidores, enfatizando la importancia del empoderamiento de los valores institucionales.					*Resolución 421 de 2019, publicada en la pagina web. * Manual de interventoría publicado en pagina web. * Actas parciales de los contratos cargados en el SA Observa. *Resolución para la liquidación de la contratación superior a 3 años, con saldos a favor de la empresa, publicada en el intranet de la entidad. *Carpeta de asistencia a las capacitaciones, ubicada en la oficina de talento humano.	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerancia incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)									Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
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 Secretaria 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 les 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. *Código de ética e integridad, valores institucionales. *Equipos de alto desempeño. *Así mismo en la inducción a cada servidor se indica que sus funciones a desempeñar y los procesos a realizar.					*Formato de asistencia de capacitación de inducción y reinducción. *Manual de Funciones publicado en la pagina web. *Mapa de procesos en la pagina web. *Se cuenta con un procedimiento de selección de personal, el cual se encuentra publicado en la intranet. *La empresa cuenta con: Formato de entrevista a persona nuevo, requisitos de vinculación laboral, evaluación de inducción y reinducción, manual de inducción y reinducción y están publicadas en la pagina web.	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
Incumplimiento de funciones.									Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
GESTION FINANCIERA											
Manejo indebido de los recursos financieros.	*Cumplimiento en los requisitos de los procesos de selección de personal. *Socialización código de ética *Auditorías 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. *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.	*Se realizó auditoría al área de gestión documental, con el propósito de verificar el cumplimiento de los planes establecidos y la aplicación de la normatividad vigente, y se determinaron las actividades de mejora. *Se documento y estableció la política de prevención de daño antijurídico, al igual que el procedimiento, los cuales están en proceso de aprobación por parte del comité de gerencia. *Se programó la realización de la auditoría al área financiera con cierre al 31 de diciembre de 2019, así se verificará el efectivo desarrollo del proceso. *Realización de cierre de caja menor de forma mensual. *Verificación del uso adecuado del control de relación de pagos.					*Informe final de auditoría al área de Talento humano. *Informe final de la auditoría de gestión documental, socializada en el mes de diciembre. *Cronograma de desarrollo de auditorías de la vigencia 2019. *Carpeta con soportes del cierre de caja menor, ubicada en la oficina de CIG. *Carpeta con formatos diligenciados, con los soportes de pagos realizados, en la oficina de tesorería. *Política documentada y pendiente de aprobación.	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
Pérdida de la información, documentos y registros									Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
Alteración de la información financiera.									Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		
GESTION DE RECURSOS											
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados.	*Inventarios actualizados. *Auditorías 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 el día 15 de diciembre el cual fue acompañado por el área de Control Interno de Gestión, y se identificaron los elementos para dar de baja. * Se continua adelantando el proceso de reconocimiento y legalización de predios de la empresa, los cuales pertenecían a terceros. * Dentro de la auditoría a realizar en el área financiera se revisará el proceso de almacén, y se identificarán las acciones de mejora.					*Manual de Control de bienes publicado en la página web de la entidad. *Se tiene programada la Auditoría financiera por corte a 31 de dic de 2019, pero se ejecutara en el mes de febrero de 2020, teniendo encuenta los cierres de fin de año del área a auditar. * Plan de mejoramiento por suscribir. *Acta de cierre de almacén	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020		

Alteración de informes de auditoría con intención de beneficiar un tercero.	*Proceso documentado para la elaboración de auditorías 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 las auditorías realizadas, son enviados de forma oficial al personal auditado y al líder de proceso. *Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías internas realizadas. *Se realizó la programación del las auditorías anuales para vigencia 2020. *Seguimiento a los planes de mejoramiento solicitados por la Contraloría. *Seguimiento a indicadores e informes por publicar tanto en la página web de la empresa como en los entes de control externos. *Diligenciamiento de los diagnósticos de las políticas del MIPRS. *Cargue de información al plataforma FURGA II, para la medición de avance del modelo *Ejecución de auditorías extraordinarias solicitadas por parte de la gerencia. 					<ul style="list-style-type: none"> *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 página web. *Control y seguimiento a Mapas de Riesgos de la empresa. *Control y seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión; Diligenciamiento de FURAG. 	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020	
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 Mercado, Líderes de Procesos Comerciales, Profesional del área de Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> *Realización de auditorías 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 página Web. *Actualización de la base de datos con respecto a la información de estratificación suministrada por la oficina de planeación municipal y confrontada con la oficina Agustín Codazzi. *Actualización de bases de datos con respecto al concepto de cobro de aprovechamiento para el servicio de aseo, para los usuarios de Serviciudad. 					<ul style="list-style-type: none"> *Soporte de consulta en el SICEP Plus desde la Subgerencia Comercial y de mercadeo, en compañía del Técnico en Sistemas. *Contratos publicados en la Página Web. *Actas de vista a los constructores por parte de la profesional de Mercadeo. *Contrato publicado en página Web y evidencia fotográfica de realización de la campaña. *Informe semestral de PQRS, publicado en la página web. * Aplicación del decreto 596 de 2016 por la cual se establece el cobro de la tarifa de aprovechamiento a los usuarios, expedida por el ministerio de Vivienda. 	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020	
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO										
ESTRATEGIAS ANTI -TRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> *Racionalización de tramites , Mecanismos de fácil acceso para los usuarios en la página web. *Facilitar sitios de pago de facturas. 	Subgerencia Comercial , Subgerencia Técnica, Contratación, líderes de procesos comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> *Se cuenta con 11 tramites inscritos en la plataforma del SUIT, de los cuales 10 están en total funcionamiento y visibles para el público, 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 página 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. *Se entienden usuarios por medio de la página web, a través del servicio del chat en línea y se resuelven los inconvenientes. 					<ul style="list-style-type: none"> *Informe de PQRS, con la relación de solicitudes entendidas por los diferentes medios. *Se actualizó la página web con la información de mayor importancia para los usuarios. *por medio de la campaña mi Dosquebradas limpia se dio atención a las solicitudes de los usuarios. *realización de jornadas descentralizadas de atención al usuario, para trámites de cartería y atención de PQRS 	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020	
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO										
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS:	<ul style="list-style-type: none"> *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. 	Gerencia/ Área de Planeación, Financiera/Área de Control Interno de Gestión /Área Comercial / líderes de procesos / Oficina de Comunicaciones de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> * 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 página 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. 					<ul style="list-style-type: none"> *Avances del Plan de acción publicado en página web. *Evidencia fotográfica de encuentros con la comunidad. *Citas con el gerente a sesiones del concejo Municipal para presentación de informes. 	Del 15 de enero al 30 de abril de 2020	

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. *Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa. *Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reintroducción al personal. *Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario. *Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios. *Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano. *Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQRS en la aplicación SAA con el fin de garantizar la respuesta oportuna a las PQRS interpuestas por los usuarios. *Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso. *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 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. *Publicación de los temas de interés en la pagina web y medios de comunicación, Facebook, radio, periódico, chat en línea. *La entidad cuenta con un call center, para brindar atención oportuna y en tiempo real a los ciudadanos que lo soliciten. *Se elaboró la política de participación ciudadana, en la cual se establecen los mecanismos, y formas de participación por parte de los usuarios y de la ciudadanía. *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. *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. *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. *El Call center, cuenta con la opción de consulta sobre suspensiones o daños por sectores. *Se publican en la pagina web los mensajes programados o daños que existan.</p>				<p>*Política de participación ciudadana publicada en la pagina web de la empresa. *Información publicada en la página web. *Registro Fotográfico de los eventos. *Registro de llamadas. *Informe de Call center. *Publicaciones en la redes sociales y mensajes radiales con emisoras contratadas. *Informe por parte del periodista sobre las publicaciones y solicitudes de los usuarios por medio de Facebook, pagina web y chat en línea.</p>	<p>Del 15 de enero al 30 de abril de 2020</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" *Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información". *Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14). *Publicación de la información relacionada con la contratación página web. *Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital . *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). *Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos indicados en el plan de gestión documental (PGD). *Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: 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>	<p>Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas /Lideres de todos los procesos.</p>	<p>*Se realizan las auditorias planeadas en el plan anual de auditorias del área de Control Interno de Gestión. *Se publican las licitaciones y la contratación efectuada en la empresa. *Se realiza seguimiento a las actividades proyectadas en el plan anticorrupción. *Se realiza seguimiento al avance del plan de acción y se suscribe en Planeación Municipal. *Se publican los estados financieros de la entidad de forma mensual. *Se publican los planes de mejoramiento suscritos de acuerdo a las auditorias realizadas por la Contraloría Municipal. *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. *Socialización de obras programadas por la empresa, de resitución y mantenimiento en los diferentes sectores del Municipio. *Publicación de indicadores en la pagina del SUIT.</p>				<p>*Publicación de plan anual de auditorias en la pagina web. *Comunicados enviados a planeación Municipal sobre los avances del plan de acción. *Publicación en la pagina web de las licitaciones y el plan de acción. *Tarifas publicadas en la pagina web. *Publicación en la pagina web de contratos de condiciones uniformes de los servicios de: Acueducto, Alcantarillado y Aseo. *Actas de socializaciones a la comunidad sobre las obras realizadas por los contratistas. *Acceso publico a la información de indicadores del SUIT.</p>	<p>Del 15 de enero al 30 de abril de 2020</p>
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES								
<p>INICIATIVAS ADICIONALES</p>	<p>INICIATIVAS ADICIONALES</p>	<p>Todas las área de la empresa.</p>	<p>*De acuerdo con el decreto 596 de 2016. Serviciudad adopta el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio publico de aseo, por lo cual requiere la modificación de sus bases de datos, tarifas por aplicar y actualización de las herramientas tecnológicas del sistema comercial y financiero a cada uno de los usuario de este servicios.</p>				<p>*Actas de comité de conciliación para la verificación del cobro adecuado de las tarifas de aprovechamiento.</p>	<p>Del 15 de enero al 30 de abril de 2020</p>
<p>Consolidación y socialización del documento</p>	<p>AREA DE PLANEACION</p>	<p>NOMBRE</p>	<p>JOSE OMAR TORO</p>				<p>OBSERVACIONES: Fecha de publicación en página web diciembre 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</p>	<p>NOMBRE</p>	<p>ANDRES FELIPE ZULLAGA MONTOYA</p>					