

2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP



Enero de 2019



Contenido

1. Introducción	4
2. Normatividad	6
3. Filosofía Institucional.....	8
3.1 Visión:.....	8
3.2.Misión	8
3.3. Política De Calidad:	8
3.4 Valores Corporativos.....	8
4. Objetivo General.....	9
4.1. Objetivos específicos	9
5. Delitos Contra La Administracion Pública En Colombia	10
6. Primer Componente: Gestión Del Riesgo De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción.....	15
6.1. Gestión del Riesgo:.....	15
6.2. Política de la administración del Riesgo:.....	15
6.3. Identificación de Riesgos de Corrupción:.....	16
6.4. Valoración del Riesgo de Corrupción	17
6.5. Matriz de Riesgos de Corrupción:.....	18
6.6. Consulta y Divulgación:.....	18
6.7. Monitoreo y Revisión:.....	18
6.8. Seguimiento:.....	18
6.9. Matriz gestión riesgo de corrupción:	18
7. Segundo Componente – Racionalización de trámites	19
7.1. Identificación de trámites:	20
7.2. Priorización de trámites:	20
8. Tercer Componente –Rendición de cuentas	23
8.1. Elementos	23
8.2 Matriz de Rendición de cuentas.....	25
9. Cuarto Componente –Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	26
9.1. Mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano:	26
9.2. Matriz de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	28

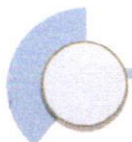


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

10. Quinto Componente–Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	30
10.1. Matriz de Transparencia y acceso a la información	31
11.1. Compromisos	33
11.2. Parámetros de conducta	34
12. Consolidación, seguimiento y control.....	34
12.1. Fechas de seguimiento y publicación	34



SERVICIUDAD
AGUEDUCTO – ASED – ALCANYARILLADO ESP



1. Introducción

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que 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 denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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.

Serviciudad E.S.P. consciente del papel que desempeña en la sociedad de brindar servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado de excelente calidad, los cuales se consideran como básicos para garantizar la calidad de vida y el bienestar del ser humano, se ha comprometido con la comunidad en brindar dichos servicios con calidad continuidad y cobertura y sobre todo garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Las políticas del Gobierno Nacional, han estado enfocadas en crear al interior de las entidades del sector público, procesos que permitan garantizar la transparencia en el manejo de los recursos de la comunidad, es así como se han expedido Normas para que sean implementadas en las Entidades Públicas y así se tenga la certeza de que los recursos públicos están siendo invertidos en beneficio de la comunidad, de manera equitativa, transparente y pertinente, acorde a lo anterior Servicios viene implementando el Modelo Integral de planeación y Gestión (MIPG) donde entre otras políticas de desarrollo administrativo se tienen en cuenta: la política de servicio al ciudadano, la



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

participación de la ciudadanía en la gestión pública, la racionalización de trámite
transparencia , acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

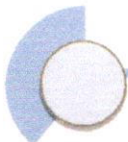
A través de este “Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2019” se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción; para lo cual se presentan estrategias y acciones tendientes a generar una cultura de transparencia, basados en la ética, valores, capacidades y conocimientos de sus colaboradores orientados hacia el logro de los objetivos empresariales.





2. Normatividad

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- **Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.**
- **Ley 489 de 1998:** "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 734 de 2002:** "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"
- **Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- **Decreto 4110 de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **Conpes 3292 de 2004:** Proyecto De Racionalización Y Automatización De Trámites (*Agenda Interna*).
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.
- **Decreto Nacional 1599 de 2005:** Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- **Ley 1150 de 2007:** Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos .



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

- **Ley 1437 de 2007:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).
- **Decreto 4485 DE 2009:** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **Conpes 3654 de 2010:** Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- **Decreto 235 DE 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **Decreto 4632 de 2011:** Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.
- **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano".
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.



3. Filosofía Institucional

3.1. Visión: “**SERVICIUDAD** en el año 2021 será una empresa líder en la región, en la prestación de Servicios públicos domiciliarios, con plena disposición de recursos tanto hídricos, financieros y humanos calificados, generando gran impacto en innovación de nuevos productos, cumpliendo con altos estándares ambientales, haciendo uso de la planeación a largo plazo, con conciencia social y con gran Rentabilidad”.

3.2. Misión: “Somos una empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo garantizando, la continuidad, calidad y cobertura de los servicios, con un equipo humano altamente competitivo, utilizando tecnología de punta, buscando la satisfacción del usuario y la sostenibilidad económica en armonía con el medio Ambiente”.

3.3. Política De Calidad: Satisfacer al cliente a través de la continuidad, confiabilidad y cobertura del servicio, con excelente atención y cobro racional de tarifas, garantizando la sostenibilidad en el tiempo; utilizando los medios tecnológicos disponibles, optimizando la estructura financiera y propiciando el desarrollo del talento humano, comprometido en la búsqueda del mejoramiento continuo.

3.4 Valores Corporativos

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Participación
- Respeto
- Lealtad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Humildad
- Tolerancia
- Cordialidad



4. Objetivo General

Mejorar la efectividad de la gestión empresarial mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar y prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos institucionales.

4.1. Objetivos específicos

1. Adoptar estrategias claras y concretas en el marco de la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia, transparencia y eficacia.
2. Mejorar los niveles de atención al ciudadano.
3. Fortalecer el liderazgo institucional de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la ética.
4. Promover la activa participación de todos los funcionarios de Serviciudad en la lucha contra la corrupción.
5. Facilitar los procesos de manera eficaz y eficiente que permitan a la ciudadanía optimizar los trámites ante la Entidad.
6. Promover en la ciudadanía la participación en los procesos de rendición de cuenta.

SERVICIUDAD
ARQUEÓLOGO - ASEU - AL CANTARILLADO ESP



5. Delitos Contra La Administración Pública En Colombia

PECULADO

peculado por apropiación: El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

Peculado por uso. El empleado oficial que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones.

Peculado por error ajeno. El empleado oficial que se apropie o retenga, en provecho suyo o de un tercero, de bienes que por error ajeno hubiere recibido.

Peculado por aplicación oficial diferente. El empleado oficial que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste.

Peculado culposo. Modificado. El empleado oficial que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen.

CONCUSIÓN

Concusión. El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otro utilidad indebidos, o los solicite.

DEL COHECHO

Cohecho propio. El servidor público que reciba para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho Impropio. El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

El servidor público que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento.

Cohecho por dar u Ofrecer. El que de u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores.

CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

Violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades.

Interés ilícito en la celebración de contratos. El empleado oficial que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones.

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales. El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

DEL TRÁFICO DE INFLUENCIAS

Tráfico de influencias para obtener favor de servidor público. El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.



DEL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO.

Enriquecimiento ilícito. El empleado oficial que por razón del cargo o de sus funciones, obtenga incremento patrimonial no justificado.

DEL PREVARICATO.

Prevaricato por acción. El servidor público que profiera resolución, dictamen manifiestamente contrario a la ley.

Prevaricato por omisión. El servidor público que omita, retarde, rehuse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior.

Prevaricato por asesoramiento ilegal. El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia.

DE LOS ABUSOS DE AUTORIDAD Y OTRAS INFRACCIONES

Abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto. El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto.

Abuso de autoridad por omisión de denuncia. El empleado oficial que teniendo conocimiento de la comisión de un delito cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad, incurrirá en pérdida del empleo.

Revelación de secreto. El empleado oficial que indebidamente de a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.

Utilización de asunto sometido a secreto o reserva. El empleado oficial que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones, y que deban permanecer en secreto o reserva.

Abandono del cargo. El empleado oficial que abandone su cargo sin justa causa.

Asesoramiento y otras actuaciones ilegales. El empleado oficial que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo.

Intervención en política. (El empleado oficial que forme parte de comités, juntas o directorios políticos o intervenga en debates o actividades de este carácter, incurrirá en interdicción de derechos y funciones públicas de uno a tres años).* *



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Parcialmente inexecutable, en cuanto a la prohibición del Art. 127, inc. 2 de la Constitución. Corte Constitucional, sentencia C-454 de 1993.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior los miembros de las corporaciones públicas de elección popular y las personas que ejercen funciones públicas de modo transitorio.

Empleo ilegal de la fuerza pública. El empleado oficial que obtenga el concurso de la fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumar acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad.

Omisión de apoyo. El agente de la fuerza pública que rehuse o demore indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente.

DE LA USURPACIÓN Y ABUSO DE FUNCIONES PÚBLICAS

Usurpación de funciones públicas. El particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas.

Abuso de función pública. El empleado oficial que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan.

Simulación de investidura o cargo. El que únicamente simulare investidura o cargo público o fingiere pertenecer a la fuerza pública.

LAVADO DE ACTIVOS

El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.

FINANCIACION DEL TERRORISMO

Es el apoyo financiero, de cualquier forma, al terrorismo o a aquellos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo. No obstante, es más complicado definir al terrorismo en sí mismo, porque el término puede tener connotaciones políticas, religiosas y nacionales, dependiendo de cada país.

El lavado de activos y la financiación del terrorismo, por lo general, presentan características de operaciones similares, sobre todo en relación con el ocultamiento, pero aquellos que financian el terrorismo transfieren fondos que pueden tener un origen legal o ilícito, de manera tal que encubren su fuente y destino final, que es el apoyo a las actividades terroristas.

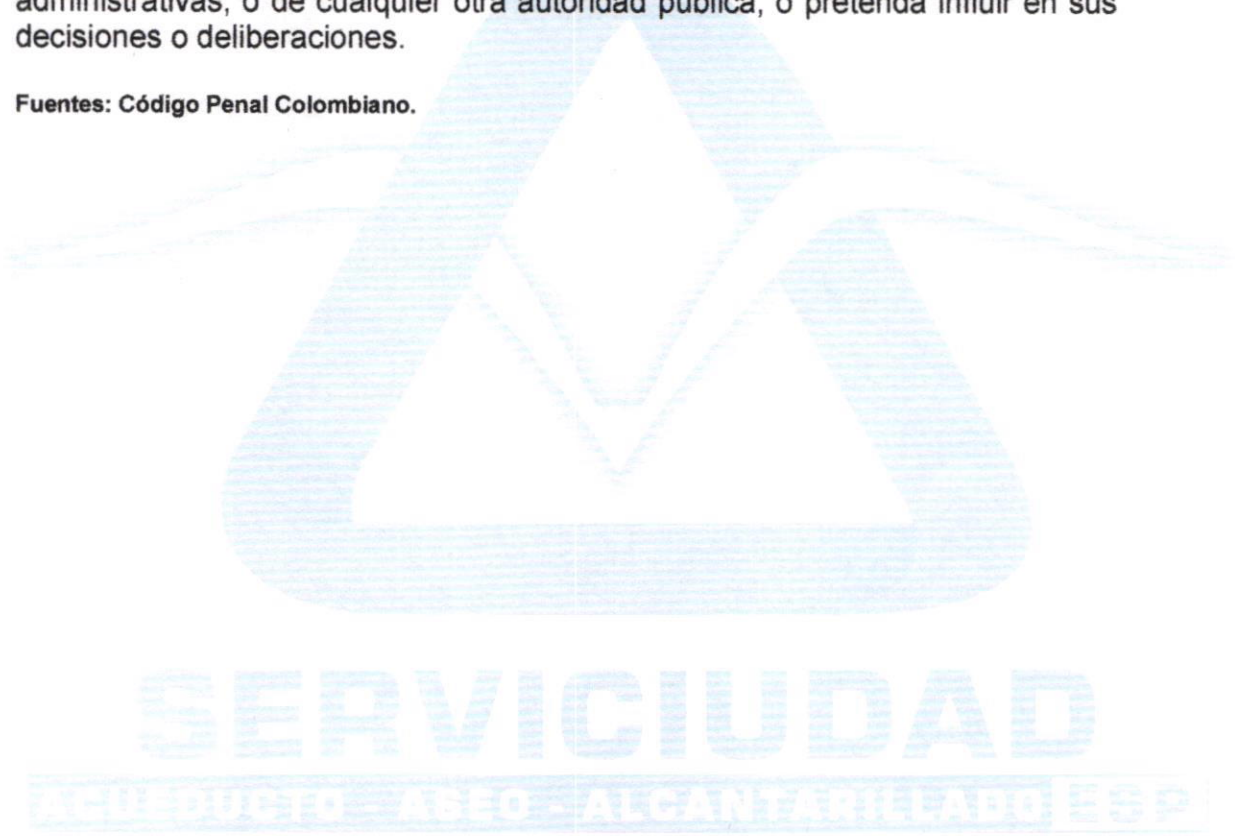


DE LOS DELITOS CONTRA LOS EMPLEADOS OFICIALES

Violencia contra empleado oficial. El que ejerza violencia contra empleado oficial, para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales.

Perturbación de actos oficiales. El que por medio de violencia, o simulando autoridad, invocando falsa orden de la misma o valiéndose de cualquier otra maniobra engañosa, trate de impedir o perturbar la reunión o el ejercicio de las funciones de las corporaciones o autoridades legislativas, jurisdiccionales o administrativas, o de cualquier otra autoridad pública, o pretenda influir en sus decisiones o deliberaciones.

Fuentes: Código Penal Colombiano.



6. Primer Componente: Gestión Del Riesgo De Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción

6.1. Gestión del Riesgo:

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias.

6.2. Política de la administración del Riesgo:

Serviciudad ESP está comprometida con el cumplimiento y respeto de todos los mecanismos de transparencia establecidos por la Ley, obedeciendo al espíritu de una cultura basada en valores y principios éticos. Esta Empresa trabajará permanentemente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, actuando dentro de este marco legal y teniendo en cuenta las iniciativas y los instrumentos de autorregulación aplicados en la entidad, en especial aquellos que tienen por objeto mantener un ambiente de transparencia y confianza.

Así, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 Serviciudad ESP da cumplimiento a lo allí ordenado, en cuanto a los siguientes componentes:

- 1- Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2- Racionalización de trámites en las entidades públicas.
- 3- Rendición de cuentas.
- 4- Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.
- 5- Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información.
- 6- iniciativas adicionales que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

6.3. Identificación de Riesgos de Corrupción:

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

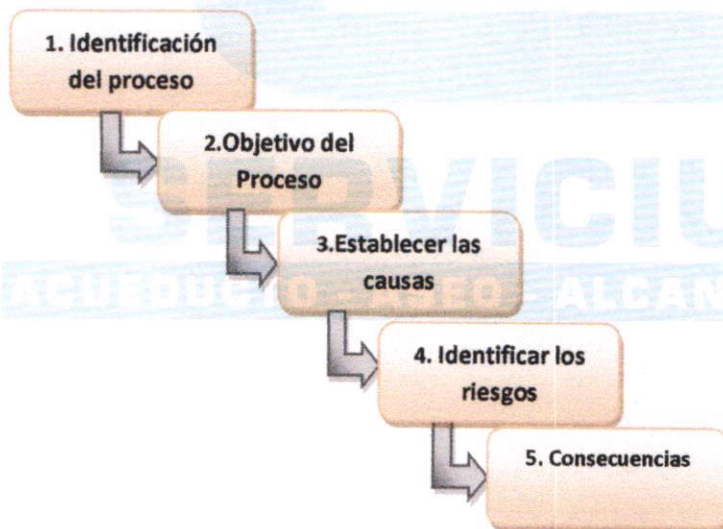
Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la empresa.

Pasos



- **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos.
- **Objetivos:** Señala el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas.
- **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Consecuencias:** Determina efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad.

6.4. Valoración del Riesgo de Corrupción

a) **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- **Probabilidad:** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) **Evaluación del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (6)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E
B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo					
M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo					
A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir					
E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir					

6.5. Matriz de Riesgos de Corrupción:

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción y se publica en la página web.

6.6. Consulta y Divulgación:

La construcción del mapa de riesgos deberá ser participativa y divulgada a través de la página web.

6.7. Monitoreo y Revisión:

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

6.8. Seguimiento:

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

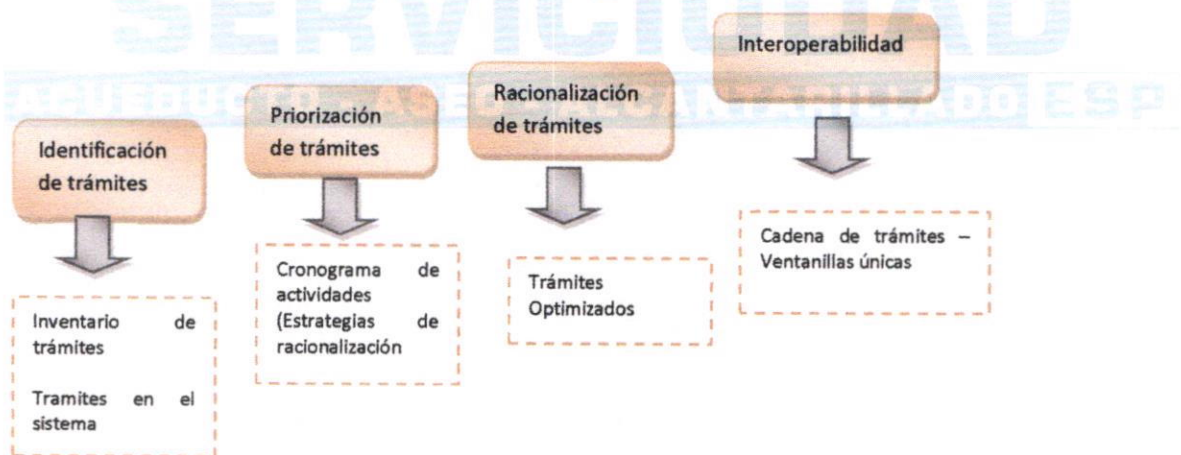
6.9. Matriz gestión riesgo de corrupción:

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción–Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Socialización política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Subgerencia de Planeación	29 de Enero de 2019
	1.2.	Publicación de la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos socializada	Subgerencia de Planeación	29 de Enero de 2019
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1.	Actualización Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa Actualizado	Subgerencia de Planeación/ líderes de proceso	15 de Enero de 2019
	2.2	Socialización de mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Subgerencia de Planeación / comité de Gerencia	16 de Enero de 2019

3.Consulta y divulgación	3.1	Publicar mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Subgerencia de Planeación	31 de Enero de 2019
4.Monitoreo y revisión	4.1.	Gestión periódica de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	Subgerentes de cada área	Permanente
	4.2.	Garantizar la eficiencia de los controles	Controles eficientes	Subgerentes de cada área	Permanente
	4.3.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos ajustados	Subgerencia de planeación / líderes de proceso	Permanente
5.Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles y acciones propuestas en el MRC	Informe cuatrimestral	Control Interno de Gestión	30 de Abril, 30 de Agosto y 31 de Diciembre de 2019,

7. Segundo Componente – Racionalización de trámites

La estrategia de racionalización de trámites de Serviciudad E.S.P. está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para, optimizar la respuesta a nuestros usuarios para lo cual se tienen en cuenta las siguientes fases:



7.1. Identificación de trámites:

Fase en la cual la entidad debe establecer el inventario de trámites de Serviciudad y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia
Plantilla Único - Hijo	36107	04/08/2016	Conexión a los servicios públicos	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	36237	04/08/2016	Instalación temporal del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35601	27/07/2016	Independización del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35573	22/07/2016	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	36323	04/08/2016	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35667	28/07/2016	Suspensión del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35662	28/07/2016	Cambios en la factura de servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	38238	05/09/2016	Certificado de paz y salvo	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35670	28/07/2016	Restablecimiento del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35602	27/07/2016	Factibilidad de servicios públicos	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE DOSQUEBRADAS

Listado de Trámites ingresados al SUIT (Art. 40 Decreto Ley 019-2012).

7.2. Priorización de trámites:

Una vez analizadas las variables internas y externas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo, se detectaron las siguientes prioridades:

- Conexión a los servicios públicos.
- Instalación temporal del servicio público.
- Independización del servicio público.
- De la clase de uso de un inmueble.
- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.
- Suspensión del servicio público.
- Cambios en la factura de servicio público.
- Certificado de paz y salvo.
- Restablecimiento del servicio público.
- Factibilidad de servicios públicos.

a. Racionalización de trámites:

En esta fase se busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos,

procesos, procedimientos y pasos; asimismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Actualmente la empresa se encuentra en proceso de autorización de los trámites presentados al SUIT.

b. Página WEB:

La Página web de Serviciudad fue creada, con el propósito de tener un acercamiento con el suscriptor y brindar una información a través de este medio, posteriormente se ha venido fortaleciendo incluyendo información de Serviciudad, de interés tanto para los suscriptores como para visitantes en general, este portal se adecuó posteriormente conforme a los lineamientos de Gobierno Digital.

A continuación se muestran los links relacionados con “Estrategias Anti trámites”.

- Impresión de facturas <http://www.serviciudad.gov.co/impfacturas/>
- Pagos en línea <https://www.banco.colpatria.com.co/PagosElectronicos/>
- PQRs en línea http://190.107.17.131/saia_release1/webservice_serviciudad/adicionar_pqrs.php
- Correo electrónico serviciu@serviciudad.gov.co

SERVICIUDAD
ARIBUERTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Nombre de la Entidad	Serviciudad
Sector Administrativo	ESPD
Departamento	Risaralda
Municipio	Dosquebradas

Orden	Municipal
Año de vigencia	2018

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalización									
No.	Nombre del trámite o proceso	Tipo de Racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora	Beneficio al ciudadano/ Entidad	Dependencia Responsable	Fecha de Realización	
								Inicio	Fin
Intercambio de información (Cadena de trámites-Ventanilla única)									

Nota aclaratoria: la empresa no tiene previsto en esta vigencia racionalizar algún trámite de gestión para lograr alguno de nuestros servicios, pero sigue trabajando en el aumento de puntos de pagos que le faciliten a los usuarios el pago de sus facturas.

8. Tercer Componente –Rendición de cuentas

La Rendición de Cuentas: es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos y busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos/entidades/ ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

8.1. Elementos

El elemento información: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

El elemento diálogo: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

El elemento incentivo: se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el Reconocimiento de experiencias.

Con relación a la rendición de cuentas, en cuanto a la acción de petición de información y de explicaciones, Serviciudad cuenta en su página web, con la opción para que sus visitantes soliciten información a través del link "ATENCIÓN AL CIUDADANO" en el cual encontrara temas relacionados con:

- Mi Dosquebradas Limpia
- Puntos de pago.
- PSE
- Servicios Prestados
- Oficina de Atención al cliente.
- Peticiones quejas y reclamos



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

- Boletines informativos.
- Trámites y servicios.
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Conozca su factura.
- Proceso de nuevos usuarios.
- Registro de proveedores.
- Tarifas

Por otra parte se indica además que Serviciudad cuenta con el link de “PLANES Y PROGRAMAS” el cual socializa a la comunidad en general los planes y programas que la empresa se encuentra actualmente ejecutando tales como.

- Plan de Acción.
- Plan estratégico.
- Plan de saneamiento y vertimiento.
- Plan estratégico de seguridad vial.
- Planes de contingencia.
- Plan anticorrupción.
- Plan de compras.
- Plan de Gestión Documental

Adicionalmente se cuenta con el link “INFORMES” en el cual se publica:

- Contratación
- Informe de gestión y seguimiento al plan de acción.
- Informe de control interno de gestión.
- Informe de estados financieros.
- Presupuesto de ingresos y gastos

8.2 Matriz de Rendición de cuentas

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial.	Boletín informativo página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Enero de 2019
	1.2.	Socialización del informe de gestión empresarial	Informe de gestión publicado en pagina web	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Febrero de 2019
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Participación en los espacios generados por El Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo	Presentación informe de avance (Documento digital) y registros de medios de comunicación	Gerencia	Fechas programadas por Planeación Municipal
	2.2.	Encuentros comunitarios	Sugerencias y aportes de de la comunidad	Gerencia/ Subgerencia Comercial y de mercadeo	Una vez por mes durante todo el año iniciando el mes de Febrero de 2019
	2.4	Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje	Registro de asistencia	Subgerencia Comercial y de mercadeo	A Partir de Febrero de 2019, meta 6000 personal en el año
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de estrategias lúdicas (Proceso de reinducción)	Actividad lúdica realizada y plegable sobre cultura de rendición de cuentas y transparencia socializado	Subgerencia Administrativa y Financiera Talento Humano	Marzo de 2019
4. Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	4.1.	Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas	Informe	Control Interno de Gestión	Abril de 2019



9. Cuarto Componente –Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajusta las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para Serviciudad E.S.P. Es fundamental la atención brindada a nuestros usuarios y con base en ello se ha venido fortaleciendo los instrumentos y herramientas que garanticen la plena satisfacción del cliente.

Basados en esta directriz la empresa tiene identificado el mapa de procesos el proceso de atención a los usuarios, cuyo objetivo se centra en brindar una excelente atención al público en aras de satisfacer sus necesidades respecto a la atención de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.

Así mismo dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se viene trabajando en la política de servicio al ciudadano con el fin de conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, para trabajar en torno a resultados que satisfagan y evalúen permanentemente sus necesidades

Por lo antes mencionado, la empresa cuenta con dos oficinas de Atención de PQR ubicadas en la sede principal y en el sector norte del Municipio de Dosquebradas (Bosques de la Acuarela) adscritas al Área Comercial y de Mercadeo de la Empresa, las cuales tiene como responsabilidad garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, Quejas y Recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficaz sus solicitudes.

9.1. Mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano:

- Identificación del Proceso de Atención al cliente como misional en la estructura del Mapa de Procesos.
- Elaboración de plan de acción derivado del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Modelo Integral de planeación y Gestión
- Documentación de los procesos relacionados con el cliente (Vinculación nuevos usuarios, tratamiento de PQR, derechos de petición, recurso de reposición,).

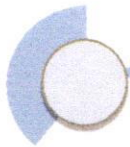


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

- Buzón de Sugerencias ubicados 2 en la sede principal de Serviciudad de los cuales uno corresponde a PQRs y otro destinado a la recepción de denuncias y otro ubicado en la sede Bosques de la acuarela para PQRs.
- Diversos canales de comunicación con el usuario:
- Oficina de PQR's: Atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios.
- PQRS Telefónica: Call Center (Tel: 3322109 ext. 101, 199, 198 y 197).
- Página WEB: A través de la página web www.serviciudad.gov.co, el usuario podrá acceder al link de PQR, e interponer su petición o reclamo, el cual será atendida por el Técnico en archivo y remitida al área comercial para su respectivo tratamiento.
- Página de facebook donde los usuarios encontrarán información y podrán interactuar con ella.
- Diversos puntos de pago de factura: Empresa Energía De Pereira, Apostar, Redeban Multicolor, Bancos Colpatría, Sudameris, Davivienda y a través de la página web www.serviciudad.gov.co (PSE).
- Medición de la Satisfacción del cliente y retroalimentación de la misma.
- Atención preferencial a personas discapacitadas, tercera edad, mujeres Embarazadas o con niños de brazos.
- Promoción de la participación ciudadana a través de programas de sensibilización y capacitación.
- Rendición de cuentas a la comunidad de manera periódica.
- Socialización de información de interés general en materia de servicios públicos en el respaldo de la factura de servicios públicos,
- Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia.

9.2. Matriz de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Definir las acciones sobre lineamientos planteados en el plan estratégico de la entidad orientada a mejorar la atención al ciudadano.	Seguimiento semestral a las acciones implementadas para mejorar la atención y recepción de requerimientos de los usuarios	Subgerencia Comercial y Subgerencia Administrativa	Febrero de 2019 y Noviembre de 2019
	2.1.	Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa.	Página web actualizada	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Enero de 2019
2.Fortalecimiento de los canales de atención	2.2.	Continuar con la Implementación del call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario.	Call Center implementado	Subgerencia Administrativa y Financiera/ Subgerencia Comercial	Enero de 2019
	2.3.	Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reinducción al personal.	Protocolo socializado	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Marzo de 2019
3.Talento Humano	3.1.	Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.	Personal capacitado	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Junio de 2019
	3.2.	Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.	Evaluación de desempeño.	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Marzo de 2019
	3.3.	Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Personal Capacitado	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Enero de 2019
4.Normativo y procedimental	4.1.	Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQR en la aplicación SAIA con el fin de garantizar la respuesta Oportuna a las PQR interpuestas por los usuarios.	Informes de control y seguimiento	Control Interno de Gestión	Seguimiento, Mensual 2019



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Seguimiento y control	4.2.	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	Informe	Subgerencia Comercial y de Mercadeo/ Control Interno de Gestión.	Semestral 2019
	5.1.	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.	Encuesta realizada, analizada y socializada	Subgerencia de Planeación / Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Diciembre de 2019

SERVICIUIDAD
AGUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP

10. Quinto Componente–Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

En este sentido Serviciudad E.S.P. está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupo de interés.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Teniendo en cuenta la metodología establecida en las “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” se toman las siguientes estrategias generales para iniciar las medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública.



10.1. Matriz de Transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso de la información					
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1.	Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública"	Acceso en página WEB de manera fácil y visible	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Enero de 2019
	1.2.	Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas/ Talento Humano	Año 2019
	1.3.	Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas/	Enero 2019
	1.4.	Publicación de la información relacionada con la contratación página web.	Información actualizada en página web tanto de la empresa como de la alcaldía municipal	Secretaria General / Subgerencia de Planeación / Sistemas/	Enero 2019
	1.5.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital .	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas/	Enero de 2019
2. Lineamientos de transparencia pasiva.	2.1	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).	Respuestas a las solicitudes radicadas bajo plataforma (SAIA)	Todas las dependencias	Año 2019
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	3.1	Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la indicados en el plan de gestión documental (PGD).	Información publicada en hoja de cálculo en el link de transparencia y acceso a la información	Subgerencia de Planeación / Sistemas/ Gestión Documental	Año 2019



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

4. Monitoreo del acceso a la información pública	4.1 Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: <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	Mecanismo Implementado	Control Interno de Gestión	Febrero de 2019
---	--	------------------------	----------------------------	-----------------

SERVICIUDDAD

AGUAYTIN-PLASEO-ALCANTARILLADO ESP

11. Sexto Componente–Iniciativas adicionales

Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

En aras de fortalecer la estrategia de la lucha contra la corrupción encaminadas a fomentar la integridad, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano la empresa elabora el código de ética y buen gobierno basado en principios, valores y compromisos éticos.

11.1. Compromisos

- Acatar las directrices de la alta dirección, respetar y cumplir de manera estricta los actos administrativos internos que regulen sus actuaciones.
- Asumir los valores y principios definidos en la Entidad como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio.
- Adoptar como parte de la cultura de la empresa, la autorregulación, el autocontrol y la autoevaluación.
- Ser puntual y expresar siempre simpatía y amabilidad con los usuarios y Compañeros de trabajo.
- Estar comprometidos con la imagen de la empresa, expresarse en los mejores términos y no fomentar ni permitir que alguien hable mal de la empresa, directivos o empleados.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al desarrollo con la más alta calidad de las tareas propias de la función asignada.



11.2. Parámetros de conducta

- Utilizar los bienes que le fueran asignados a cada funcionario para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando uso particular, su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- Cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos garantizando una gestión articulada bajo el principio de la equidad para con todos los funcionarios.
- Asumir un comportamiento amable y diligente en el cumplimiento de sus misiones.
- Prestar los servicios de forma amable, cálida y oportuna a todos nuestros usuarios.
- Actuar siempre en relación con la empresa con respeto y lealtad.

12. Consolidación, seguimiento y control

- La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Subgerencia de Planeación, de acuerdo a la información emitida por los líderes e integrantes de cada proceso y dependencias de la Entidad, así como los lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección.
- La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan, le corresponde a la Oficina de Control Interno de Gestión.

12.1. Fechas de seguimiento y publicación

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año:

- Primer seguimiento: Con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

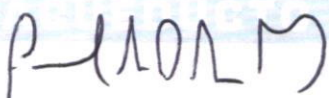
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

- Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

- **Anexo:** Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.
Encuesta PAAC

- **Referencias Bibliográficas**


- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la administración del riesgo 2015.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Guía para la administración del riesgo 2015.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2/2015.
- Ley 734 de 2002. Código único disciplinario.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2012. Transparencia y acceso a la información.
- Manual de Operación Sistema de Gestión MIPG 2017
- Marco General del Sistema de Gestión MIPG V2 2018



FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
Gerente



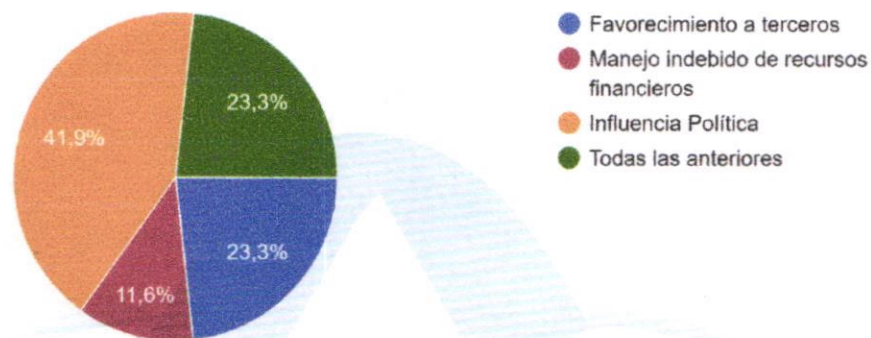
JOSE OMAR TORO TORO
Subgerente de Planeación



Elaboro : Luz Andrea Alvarez Botero
Profesional Especializado de Calidad

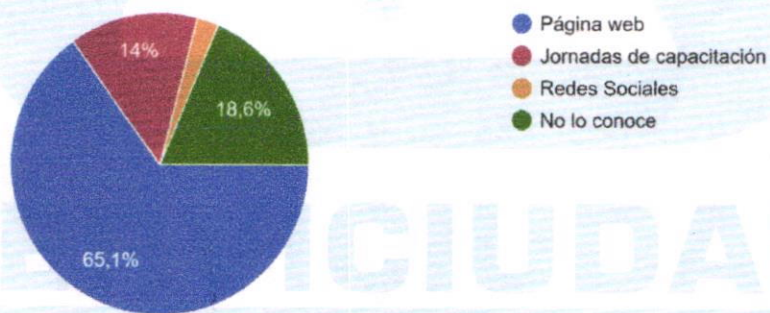
Cual riesgo de corrupción considera usted, que se presenta con mayor frecuencia en nuestra entidad.

43 respuestas



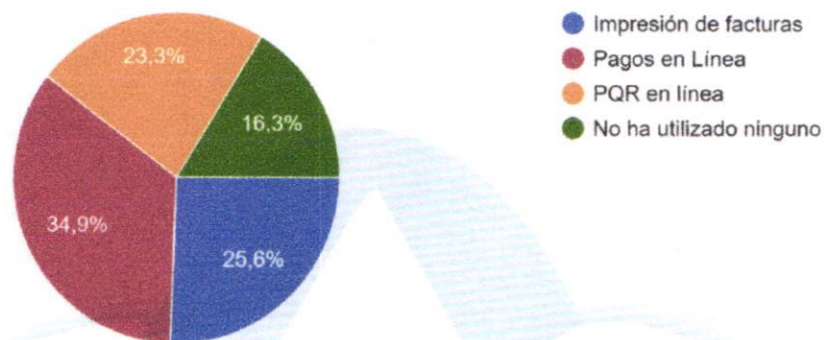
Porque medio de comunicación ha conocido nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y el Mapa de Riesgos de corrupción

43 respuestas



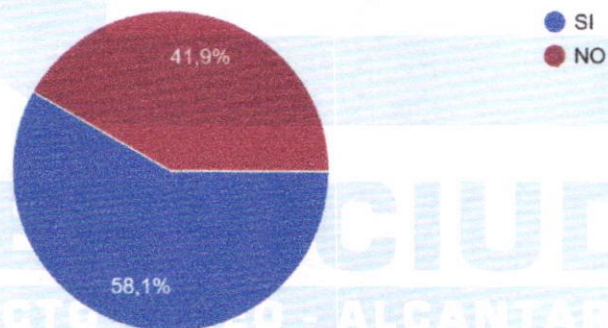
Qué trámites en línea ha utilizado a través de nuestra página web www.serviciudad.gov.co

43 respuestas



Considera que la rendición de cuentas que realiza la entidad a través de los espacios generados en la Administraci...ga claro el desempeño de la empresa.

43 respuestas





MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - 2019

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										Monitoreo y Revisión			
PROCESO /OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	Análisis del Riesgo				Valoración del Riesgo					Acciones	Fecha	Acciones Responsable	Indicador	
			Riesgo Inherente			Zona de Riesgo	Control	Riesgo Residual								
			Probabilidad	Impacto	Calificación			Probabilidad	Impacto	Calificación	Zona de Riesgo					
CONTRACTUAL	Concentración de la información en pocas personas/ manipulación y adulteración de la información.	Favorecimiento a terceros	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Reinducción al código de ética, valores corporativos, manual de interventoría *Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Seguimiento al cumplimiento de lo ordenado en el Manual de contratación. ► Socialización del código de ética y buen gobierno en procesos de inducción y reinducción año 2019. ► Publicación de la contratación año 2019 en página web de SerVICIUDAD ESP y la página WEB de la alcaldía de Dosquebradas. ► Reporte de la contratación al SIA Observa ► Comité evaluador de propuestas para efectos de la contratación.				
	Falta de ética y transparencia en el manejo de la información por parte de funcionarios públicos	Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Socialización permanente al código de ética, valores corporativos, manual de contratación. *Manual de interventoría	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Socialización de manual de interventoría a los supervisores e interventores de la empresa. ► Socialización del código de ética y buen gobierno en procesos de inducción y reinducción año 2019. ► Elaboración de auditorías al proceso de contratación por parte de la oficina de control interno de gestión.				
TALENTO HUMANO	Beneficios personales, amiguismo	Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	4	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Aplicación de código de ética *Aplicación de procesos de selección de personal	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Actualización de manual de funciones para incorporar la formación del servicio al cliente en los perfiles de cargos. ► Socialización del código de ética y buen gobierno en procesos de inducción y reinducción año 2019. ► Implementación de la evaluación de desempeño. ► Selección de personal de conductores de vehículos atendiendo los lineamientos del plan de seguridad vial (PESV). ► Auditoría a los procesos de Talento Humano por parte de la oficina de Control Interno de Gestión.				
	Falta de procedimientos claros y manual de funciones socializado, ausencia de procesos de inducción y reinducción	Incumplimiento de funciones	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Programación y ejecución de los procesos de inducción y reinducción al personal *Socialización de manual de funciones *Socialización manual de procedimientos	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Fortalecimiento del proceso de reinducción al personal de la empresa. ► Control y monitoreo a los procesos en auditorías de calidad y control interno. ► Implementación de la evaluación de desempeño. ► Fortalecimiento de las competencias de personal a través de la ejecución del plan institucional de capacitación 2019 (PIC).				
	*Selección inadecuada del personal (verificación de antecedentes) *Falta de ética y transparencia en el manejo de recursos	Manejo indebido de los recursos financieros	2	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Cumplimiento en los requisitos de los procesos de selección de personal *Socialización código de ética *Auditorías a los procesos financieros	1	5	ALTA	A: Zona de riesgo Alta. Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Auditoría al sistema financiero ORION. ► Arqueos periódicos en caja y caja menor. ► Control y seguimiento a los recaudos de la empresa por venta de servicios a través de indicadores. ► Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa. ► Monitoreo trimestral de indicadores financieros.				

GESTION FINANCIERA	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Pérdida de la información , documentos y registros	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central *Implementación de SAIA	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Implementación de las acciones establecidas en el programa de gestión documental relacionada con la custodia y protección de los documentos de acuerdo al plan de gestión documental (PGD) y las tablas de retención documental de las TRD.			
	Falta de competencia del personal. Fallas en el software financiero que genere errores en procesamiento de datos. Probable intención del funcionario de alterar datos	Alteración de la información financiera	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*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	2	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Monitoreo y auditoria al sistema financiero ORION. ► Socialización del código de ética y buen gobierno en procesos de inducción y reinducción año 2018. ► Socialización de los alcances de la ley 734 de 2002 regimen disciplinario único. ► Asignación de permisos especiales al mínimo de usuarios.			
GESTION DE RECURSOS	*Falta de ética y transparencia en el manejo de recursos Negligencia en la custodia de los bienes *Falta de control de inventarios	Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Inventarios actualizados *Auditorias al proceso de almacén *Control periódico a los bienes de la empresa	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Monitoreo y control periódico de inventarios. ► Socialización del manual para el manejo y control de los bienes de la entidad resolución 012 de enero de 2015. ► Auditorias al sistema ORION módulo de inventarios direccionadas por la oficina de control interno de gestión.			
MEJORAMIENTO CONTINUO	*Falta de ética, transparencia y competencia del personal responsable de llevar a cabo el proceso de auditorias al interior de la empresa	Alteración de informes de auditoría con intención de beneficiar un tercero	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Proceso documentado para la elaboración de auditorias internas , bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Socialización de informes de auditoria en Comité de Gerencia. ► Seguimiento y control de planes de mejoramiento derivados de auditorias ► Actualización del procedimiento de Auditorias de Control Interno de Gestión			
GESTION COMERCIAL	Manipulación , adulteración y filtro de la información con intereses dolosos *Falta de seguridad en los sistemas de información	Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial * Acceso restringido y por categorías al sistema de información	2	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Auditorias periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS. ► Socialización del código de ética y buen gobierno en procesos de inducción y reinducción año 2019 ► Revisión periódica del manejo de claves asignados algunos servidores para ingresar a los programas relacionados con el SICEPS para determinar el uso adecuado de las mismas.			


FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
 Gerente


JOSE OMAR TORO TORO
 Subgerente de Planeación