

2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero 25 de 2021





Contenido

1.	Introducción	4
2	Normatividad	5
3	Filosofía Institucional	8
	3.1. Visión: "SERVICIUDAD	8
	3.2. Misión:	8
	2.3. Política De Calidad:	8
	3.4 Valores del Servicio Público	8
4.	Objetivo General	9
	4.1. Objetivos específicos	9
5.	Delitos Contra La Administración Pública en Colombia	10
	5.1 Peculado	10
	5.2 Del cohecho	10
	5.3 Celebración indebida de contratos	11
	5.4 Del tráfico de influencias	11
	5.5 Del enriquecimiento ilícito.	11
	5.6 Del prevaricato.	12
	5.7 De los abusos de autoridad y otras infracciones	12
	5.8 De la usurpación y abuso de funciones públicas	13
	5.9 Lavado de activos	13
	5.10 Financiación del terrorismo	13
	5.11 De los delitos contra los empleados oficiales	14
6.	Primer Componente: Gestión Del Riesgo de Corrupción – Mapa De Riesgos De Corrupción	n 15
	6.1. Gestión del Riesgo	15
	6.2. Política de la administración del Riesgo:	15
	6.3. Lineamientos sobre los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción	16
	6.6. Consulta y Divulgación:	20
	6.7. Monitoreo y Revisión:	20





	6.8. Seguimiento:	20
	6.9. Matriz gestión riesgo de corrupción:	20
7.	Segundo Componente – Racionalización de trámites	21
	7.1. Identificación de trámites:	22
	7.2. Priorización de trámites:	22
8.	Tercer Componente –Rendición de cuentas	24
	8.1. Elementos	24
	8.2 Matriz de Rendición de cuentas	26
9.	Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	27
	9.1. Mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano:	28
	9.2. Matriz de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	29
10). Quinto Componente-Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	31
	10.1. Matriz de Transparencia y acceso a la información	35
	11.1. Compromisos	36
	11.2. Parámetros de conducta	37
12	2. Consolidación, seguimiento y control	37
	12.1. Fechas de seguimiento y publicación	38





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 Serviciudad viene implementando el Modelo Integral de planeación y Gestión (MIPG) donde entre otras políticas de desarrollo admistrativo se tienen en cuenta: la política de servicio al ciudadano, la 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 2021" 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".





- 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 titulo 4 de la parte 1 del libro2 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 lo cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado".
- Ley 1955 de 2019: "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022".





- Ley 2013 de 2019: "Por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés".
- **Decreto 2106 de 2019:** "Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir, y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Ley 2016 de 2020: "Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones".
- Ley 2052 de 2020: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".





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 tantos 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".
- **2.3. 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 del Servicio Público

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Responsabilidad
- Lealtad
- Justicia





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.





5. Delitos Contra La Administración Pública en Colombia

5.1 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. 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. 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 cualquiera otra utilidad indebidos, o los solicite.

5.2 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 dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 Del enriquecimiento ilícito.

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





5.6 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, rehusé 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.

5.7 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 dé 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). * * Parcialmente inexequible, 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 rehusé o demoré indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 Financiación 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.





5.11 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 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.

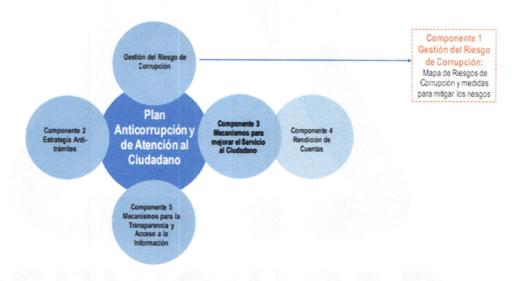




6.3. Lineamientos sobre los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción

En el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecido en la Ley 1474 de 2011 (artículo 73) y el Decreto 124 de 2016 (artículo 2.1.4.1.) que define las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se definen los lineamientos para la identificación y valoración de riesgos de corrupción que hacen parte del componente 1: gestión del riesgo de corrupción.

Es importante recordar que el desarrollo de este componente se articula con los demás establecidos para el desarrollo del plan, ya que se trata de una acción integral en la lucha contra la corrupción.



En materia de riesgos asociados a posibles actos de corrupción, para la presente guía se consideran los siguientes aspectos: El riesgo de corrupción se define como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Los riesgos de corrupción se establecen sobre procesos. El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.





6.4. Identificación del Riesgo de Corrupción:

Las preguntas clave para la identificación del riesgo son: ¿Qué puede suceder?, ¿Cómo puede suceder?, ¿Cuándo puede suceder?, ¿Qué consecuencias tendría su materialización? del riesgo de corrupción con el fin de facilitar la identificación de riesgos de corrupción y evitar que se presenten confusiones entre un riesgo de gestión y uno de corrupción, se sugiere la utilización de la matriz de definición de riesgo de corrupción porque incorpora cada uno de los componentes de su definición.

RIESGO DE CORRUPCIÓN

Definición de riesgo de corrupción:

Riesgo de corrupción: posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

*Esto implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos" (Conpes N° 167 de 2013).

Es necesario que en la descripción del riesgo concurran los componentes de su definición, así:

ACCIÓN U OMISIÓN + USO DEL PODER + DESVIACIÓN DE LA GESTIÓN DE LO PÚBLICO + EL BENEFICIO PRIVADO.

Descripción del riesgo	Acción u omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio privado
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de celebrar un contrato.	x	×	x	X





6.5 Valoracion del Riesgo:

La determinación de la probabilidad (posibilidad de ocurrencia del riesgo) se debe llevar a cabo de acuerdo con lo establecido. Es importante resaltar que la frecuencia a la que se hace referencia, se relaciona con la ejecución de la actividad de la cual proviene el riesgo de corrupción. Es decir, se debe considerar desde el objetivo del proceso y su exposición al riesgo, en este sentido, y para este análisis se tiene la siguiente tabla:

	Frecuencia de la Actividad	Probabilidad
Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%
Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%
Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%
Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%
	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%

6.5.1. La determinación del impacto:

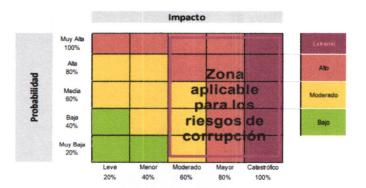
Para la determinación del impacto frente a posibles materializaciones de riesgos de corrupción se analizarán únicamente los siguientes niveles i) moderado, ii) mayor, y iii) catastrófico, dado que estos riesgos siempre serán significativos, en tal sentido, no aplican los niveles de impacto insignificante y menor, que sí aplican para las demás tipologías de riesgos.

6.5.2. Análisis preliminar (riesgo inherente):

En esta etapa se define el nivel de severidad para el riesgo de corrupción identificado, para lo cual se aplica la matriz de calor como se muestra a continuación, teniendo en cuenta el ajuste frente a los niveles de impacto insignificante y menor mencionados en la determinación del impacto, lo que implica que las zonas de severidad para este tipo de riesgos se delimitan como se muestra a continuación:







6.5.3. Valoración de controles:

En primer lugar, conceptualmente un control se define como la medida que permite reducir o mitigar el riesgo. Para la valoración de controles se debe tener en cuenta, la identificación de controles se debe realizar a cada riesgo a través de las entrevistas con los líderes de procesos o servidores expertos en su quehacer. En este caso sí aplica el criterio experto. Los responsables de implementar y monitorear los controles son los líderes de proceso con el apoyo de su equipo de trabajo.

6.5.4 Estructura para la descripción del control:

Para una adecuada redacción del control se propone una estructura que facilitará más adelante entender su tipología y otros atributos para su valoración. La estructura es la siguiente:

- Responsable de ejecutar el control: identifica el cargo del servidor que ejecuta el control, en caso de que sean controles automáticos se identificará el sistema que realiza la actividad.
- Acción: se determina mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control.
- Complemento: corresponde a los detalles que permiten identificar claramente el objeto del control.

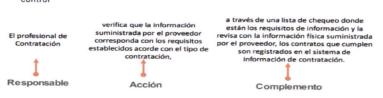


Figura 15 Ejemplo aplicado bajo la estructura propuesta para la redacción del

Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.





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 la matriz de Mapa de Riesgos de Corrupción y sí 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:

		on do racego	CANDALAN CANADA MANAGA	ii mapa ao rac	esgos de Corr	
Subcomponente / Procesos	A	ctividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% de cumplimiento
1.Política de Administración	1,1.	Socialización política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Subgerencia de Planeación	15 de Enero de 2021	12,5%
de Riesgos	1.2.	Publicación de la política de riesgos de	Política de riesgos socializada	Subgerencia de Planeación	Permanente	12,5%
		corrupción	26 2 27	五		
2.Construcción del mapa de	2.1.	Actualización Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa Actualizado	Subgerencia de Planeación/ líderes de proceso	18-22 de Enero de 2021	12,5%
riesgos de corrupción	2.2	Socialización de mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Subgerencia de Planeación / comité de Gerencia	25 de Enero de 2021	12,5%
3.Consulta y divulgación	3.1	Publicar mapa de riesgos de	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Subgerencia de Planeación	29 de Enero de 2021	25%

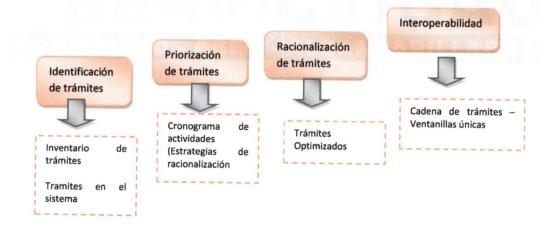




		corrupción definitivo				
4.Monitoreo y	4.1.	Gestión periódica de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	Subgerentes de cada área	Permanente	8,33%
revisión	4.2.	Garantizar la eficiencia de los controles	Controles eficientes	Subgerentes de cada área	Permanente	8,33
	4.3.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos ajustados	Subgerencia de planeación / líderes de proceso	Permanente	8,33%
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 2021.	N/A
Total, componente						100%

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 E.S.P 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 DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	36237	04/08/2016	Instalación temporal del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35601	27/07/2016	Independización del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE 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 DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	36323	04/08/2016	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35667	28/07/2016	Suspensión del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35662	28/07/2016	Cambios en la factura de servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE 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 DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35670	28/07/2016	Restablecimiento del servicio público	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE DOSQUEBRADAS
Plantilla Único - Hijo	35602	27/07/2016	Factibilidad de servicios públicos	E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOSDE 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 través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos,





procesos, procedimientos y pasos. Así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que reduzcan los tiempos para el usuario en su realización.

Actualmente la empresa normalizo dichos tramites mediante la firma de la resolución Nro. 460 del 11 de noviembre 2020 por medio de la cual "se establece el procedimiento para los tramites del sistema único de información- suit, el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites y se adoptan los tramites ya inscritos ante el programa de índice de transparencia y acceso a la función pública-ITA, en la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Dosquebradas Risaralda- Serviciudad ESP-E.I.C.E"

b. Página WEB:

La Página web de Serviciudad fue creada, con el propósito de tener un acercamiento con el suscriptor y brindar una información actualizada 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 viene actualizando 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 líneahttps://www.banco.colpatria.com.co/PagosElectronicos/
- PQRs en línea http://190.107.17.131/saia release1/webservice serviciudad/adicionar pgrs.php
- Correo electrónico serviciu@serviciudad.gov.co
- Chat en línea: INICIO (serviciudad.gov.co)

		Plan Anticorrup	ción y de Atenció	ón al ciudadano		
		Componente 2	2: Racionalizació	n de trámites		110000
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento
1.Identificación de Trámites	1.1.	Actualización inventario de Trámites	Inventario Actualizado	Subgerencia	Abril de 2021	50%
	2.1.	Certificado inscripción de proveedores	Trámite en línea	Subgerencia de Planeación	Junio 2021	16.6%
	2.2	Actualización procedimiento para la racionalización de trámites	Procedimiento actualizado	Subgerencia de Planeación	Mayo de 2021	16.6%





2.Racionalización de trámites	2.3	Virtualizar los tramites identificados	Tramites en línea	Subgerencia de Planeación/ subgerencia Comercial	Julio de 2021	16.6%
Total, Componente						100%

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 deplanear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas enlos 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 "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION" en el cual encontrara temas relacionados con la atención al usuario:





1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.

- 1.1. Sección particular
- 1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano
- 1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- 1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
- 1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales.
- 1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

2. Información de interés.

- 2.1. Datos abiertos
- 2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- 2.3. Convocatorias
- 2.4. Preguntas y respuestas frecuentes
- 2.5. Glosario
- 2.6. Noticias
- 2.7. Calendario de actividades
- 2.8. Información para niñas, niños y adolescentes
- 2.9. Información adicional

9. Trámites y servicios.

- 9.1. Trámites y servicios
- 10.9. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- 10.10. Informe e Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

11. Transparencia Pasiva.





- 11.1. Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública
- 11.2. Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.

12. Criterio Diferencial de Accesibilidad.

- 12.1. Formato alternativo para grupos étnicos y culturales
- 12.2. Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad

13. Protección de Datos Personales

13.1. Cumplimiento de principios y obligaciones del régimen general de protección de datos personales

8.2 Matriz de Rendición de cuentas

	Pla	an Anticorrupo	ción y de Ate nte 3: Rendició	PERSONAL PROPERTY AND ADDRESS OF THE PERSON	dadano	
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto Responsable		Fecha Programada	% Cumplimiento
1.Información de calidad y en lenguaje	1.1.	Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial.	Botón de transparencia y acceso a la información actualizado	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Trimestral 2021	12.5%
comprensible	1.2.	Socialización del informe de gestión empresarial	Informe de gestión publicado en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Marzo de 2021	12.5%
2.Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus	2.1.	Participación en los espacios generados por la Alcaldía Municipal para la rendición de cuentas	Presentación informe de avance (Documento digital) y registros de medios de comunicación	Gerencia	Fechas programadas por Planeación Municipal	8.33%
organizaciones	2.2.	Encuentros comunitarios	Cumplimiento de encuentros comunitarios según programación	Gerencia/ Subgerencia Comercial y de mercadeo	Según programación año 2021	8.33%
	2.3	Capacitación a la comunidad en temas relacionados con	80% de la programación ejecutada	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Según programación año 2021	8.33%





		el uso eficiente de agua y reciclaje				
3.Incentivos para motivar la cultura de la rendición y	3.1	Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de diferentes estrategias	Participación Activa de Funcionarios en procesos socialización de la rendición de cuentas	Subgerencia Administrativa y Financiera Talento Humano	Abril de 2021	12.5%
petición de cuentas	3.2	Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad	Reconocimient o a líderes sociales que realizan control social	Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Diciembre 2021	12.5%
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	Junio de 2021 Diciembre de 2021	25%
Total, Componente						100%

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

Serviciudad ESP, 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 ajuste a 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 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 la de Atención de PQR´S ubicadas en la sede principal de la Empresa, la cual 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,).
- Buzón de Sugerencias ubicado en la sede principal de Serviciudad.
- Oficina de PQR'S: Atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios.
- PQRS Telefónica: Call Center (Tel: 3322109).
- Chat en línea en horario de oficina
- Página WEB: A través de la página web <u>www.serviciudad.gov.co</u>, 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 Colpatria, 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 Antice	orrupción y de Atención al c	iudadano		
		Componente 4: Mec	anismos para mejorar la ate	nción al ciudada	no	
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada Febrero de 2021 y Noviembre de 2021	% Cumplimiento
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.	Acciones implementadas para mejorar la atención y recepción de requerimientos de los usuarios	Subgerencia Comercial y de Mercadeo		
	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	Agosto de 2021	2.85%
		Continuar con la Implementación del	O-ALCAN	Subgerencia Administrativa	AUL	8.0
2.Fortalecimiento de los canales de atención	os canales de 2.2. m atención co	call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario.	Call Center implementado	y Financiera/ Subgerencia Comercial	Enero de 2021	2.85%
	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	Según cronograma de Inducción y Reinducción año 2021	2.85%
	2.4	Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales	Canales de comunicación implementados	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Junio de 2021	2.85%





	2.5	Mejorar y Personificar la asistencia Virtual de atención de PQR	Asistente virtual mejorada	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Junio de 2021	2.85%
	2.6	Implementación del kiosko virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa	Kiosko virtual implementado	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Junio de 2021	2.85%
	2.7	Implementación Aplicación móvil de Serviciudad	APP implementada	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Julio de 2021	2.85%
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	Según Cronograma PIC 2020- 2021	6.66%
	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	Diciembre 2021	6.66%
	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	Según Cronograma PIC 2021	6.66%
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 2021	10%
	4.2.	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	Informe	Control Interno de Gestión.	Semestral 2021	10%
5.Seguimiento y control	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 2021	20%
Total, Componente						100%





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 del 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.







eniendo en cueta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 se tiene publicado en la página web el botón de "Transparencia y acceso a la información" siguiente los lineamientos de la información requerida por ITA (Índice de transparencia y acceso a la información pública), bajo el siguiente esquema:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.

- 1.1. Sección particular
- 1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano
- 1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
- 1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
- 1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales.
- 1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

2. Información de interés.

- 2.1. Datos abiertos
- 2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- 2.3. Convocatorias
- 2.4. Preguntas y respuestas frecuentes
- 2.5. Glosario
- 2.6. Noticias
- 2.7. Calendario de actividades
- 2.8. Información para niñas, niños y adolescentes
- 2.9. Información adicional
- 3. Estructura orgánica y talento humano.
 - 3.1. Misión y visión





- 3.2. Funciones y deberes
- 3.3. Procesos y procedimientos
- 3.4. Organigrama
- 3.5. Directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados
- 3.6. Directorio de entidades
- 3.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés
- 3.8. Ofertas de empleo

4. Normatividad.

- 4.1. Sujetos obligados del orden nacional
- 4.2. Sujetos obligados del orden territorial
- 4.3. Otros sujetos obligados

5. Presupuesto.

- 5.1. Presupuesto general asignado
- 5.2. Ejecución presupuestal histórica anual
- 5.3. Estados financieros

6. Planeación.

- 6.1. Políticas, lineamientos y manuales
- 6.2. Plan de Acción / Plan de Gasto Público
- 6.3. Programas y proyectos en ejecución
- 6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- 6.5. Participación en la formulación de políticas
- 6.6. Informes de empalme

7. Control.

- 7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría
- 7.2. Reportes de control interno





- 7.3. Planes de Mejoramiento.
- 7.4. Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión
- 7.5. Información para población vulnerable
- 7.6. Defensa judicial

8. Contratación.

- 8.1. Publicación de la información contractual
- 8.2. Publicación de la ejecución de contratos
- 8.3. Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras
- 8.4. Plan Anual de Adquisiciones

9. Trámites y servicios.

9.1. Trámites y servicios

10. Instrumentos de gestión de información pública.

- 10.1. Información Mínima
- 10.2. Registro de Activos de Información
- 10.3. Índice de Información Clasificada y Reservada
- 10.4. Esquema de Publicación de Información
- 10.5. Programa de Gestión Documental
- 10.6. Tablas de Retención Documental
- 10.7. Registro de publicaciones
- 10.8. Costos de reproducción
- 10.9. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- 10.10. Informe e Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

11. Transparencia Pasiva.





- 11.1. Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública
- 11.2. Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.

12. Criterio Diferencial de Accesibilidad.

- 12.1. Formato alternativo para grupos étnicos y culturales
- 12.2. Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad

13. Protección de Datos Personales

13.1. Cumplimiento de principios y obligaciones del régimen general de protección de datos personales

10.1. Matriz de Transparencia y acceso a la información

		Componente 5: Trans	ión y de Atención parencia y acceso	REQUESTION PROPERTY AND ADDRESS OF THE PROPERTY OF THE PROPERT		
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% cumplimiento
	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 2021	5%
1.Lineamientos de transparencia activa	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	Permanente	5%
	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/	Permanente	5%
	1.4.	Publicación de la información relacionada con la contratación página web.	Información actualizada en página web tanto de la empresa como en el SECOP, Y SIA Observa	Secretaria General / Subgerencia de Planeación / Sistemas	Mensual 2021	5%
	1.5.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas/	Julio de 2021	5%
2. Lineamientos de transparencia pasiva.	2.1	Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley	Respuestas a las solicitudes radicadas bajo plataforma (SAIA)	Todas las dependencias	Año 2021	25%





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 2021	25%
4.Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Realizar el seguimiento de la información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: El número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Mecanismo Implementado	Control Interno de Gestión	Trimestral 2021	25%
Total componente						100%

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.
- 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.

FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
Gerente

DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO Subgerente de Planeación

Elaboró: Luz Andrea Alvarez Botero Profesional Especializado de Calidad

- Anexo: Mapa de Riesgos de Corrupción 2021.
 Encuesta PAAC
- Referencias Bibliográficas
 - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la administración del riesgo 2020.
 - 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 V3 2019
 - Manual Sistema Integrado de Planeación y Gestión

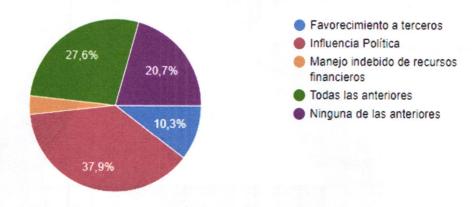


31 respuestas

1er Componente: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGO

1. Que riesgos de corrupción considera usted que se pueda presentar con mayor frecuencia en la Entidad:

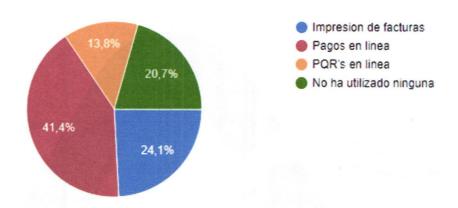
29 respuestas



2do Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

 Que trámites en linea ha utilizado a través de nuestra pagina WEB http://www.serviciudad.gov.co

29 respuestas



3. Que trámite en linea, le gustaria que la empresa ofreciera?

17 respuestas

inscripcion de proveedores

Impresión de Facturas

Pago parcial en linea

Creo que con los que se tiene es suficiente.

Los actuales estan de acuerdo a la necesidad de la comunidad

Los tramites ofrecidos en línea son satisfactorios

Atención al cliente virtual

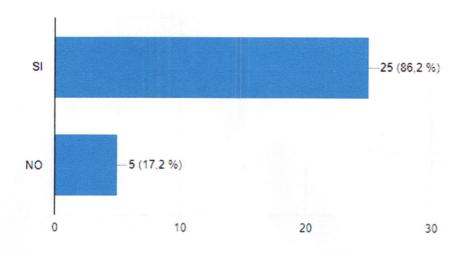
PERMITIR AL USUARIO IMPRIMIR HISTORICO DE PAGOS

solicitud de disponibilidad de servicios

3er Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS

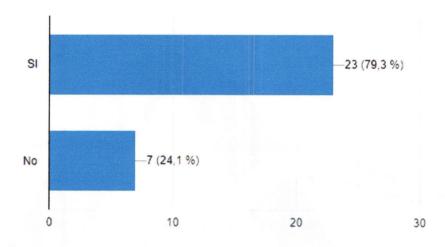
4. Considera completa y suficiente, la rendición de cuentas que brinda la empresa?

29 respuestas



5. Considera que la rendición de cuentas que realiza la entidad, a través de los espacios generados en la administración central, encuentros comunitarios y publicaciones en medios de comunicación, es suficiente para que usted tenga claro el desempeño de la empresa?

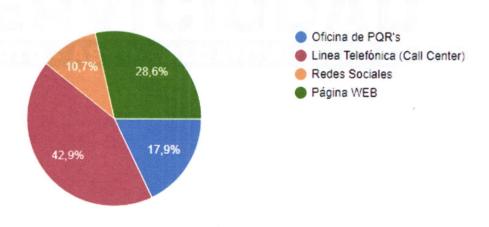
29 respuestas



4to componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. Que canal de atención al usuario es el que mas utiliza para comunicarse para la empresa?

28 respuestas



8. Que información, tema o contenido de relevancia, le gustaría que la empresa comunicara en el botón de transparencia y acceso de la información?

16 respuestas

inscrpcion de proveedores

información de los cambios en los servicios

El contenido publicado es el relevante para la comunidad en general

La información subida es suficiente.

Las estadísticas generadas por la empresa

estados financieros

actualización en algunos contenidos

considero que la informacion es completa