

Incumplimiento de funciones con propósito doloso	*Capacitación código disciplinario		de acuerdo a los perfiles requeridos. (cuando hay vinculaciones)					capacitaciones / control interno disciplinario , Talento Humano .	Del 15 al 31 de diciembre
GESTION FINANCIERA	Seguimiento a los planes de mejoramiento de los procesos financieros . *Auditorias al sistema de información financiero ORION	Subgerente Administrativo y Financiero, Tesorera , Contadora , Profesional de presupuesto , Almacenista	Seguimiento mes de diciembre 2016. 1- Se realizaron auditorias internas de calidad en el mes de octubre y noviembre de 2016 , al área financiera las cuales generaron acciones de mejora en algunos procesos, y eston tendran el seguimiento de la oficina de control interno y profesional de calidad , con el apoyo de los lideres de proceso con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas . 2- Se hace seguimiento constante al sistema software Orion, solicitando constantemente las adecuaciones necesarioas para mejorar los procesos 3- Se realizo cierre de año con el seguimiento y verificacion por parte de la oficina de control interno (arqueos de caja por recaudo diario, arqueo de caja menor , cierre de tesoreria) . 4-Se hacen arqueos periodicos a las cajas de recaudo y este dinero es regogido diariamente por la transportadora de valores y consignado a las cuentas bancarias garantizando asi el manejo del dinero y evitando el manejo indebido del mismo. 5- Trimestralmente se elaboran los Estados Financieros e indicadores con el seguimiento de la calificadora de riesgo crediticio.					Evidencias con los planes de mejoramiento que poseen los lideres de proceso y oficina de control interno de gestion . Seguimiento a los ,arqueos de cajas , Conciliaciones Bancarias , Se generan estados y analisis financieros por trimestre .	Del 15 al 31 de diciembre
Manejo indebido de los recursos financieros	*Capacitación del personal encargado de elaborar informes financieros								
Alteración de la información financiera	*Socialización de manual de funciones y de procedimeintos *socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal. *								
GESTION DE RECURSOS	*Inventarios actualizados	Subgerente Administrativo y Financiero, Almacenista	Seguimiento mes de diciembre . 1-De acuerdo al seguimiento al area de almacen , verificamos que se continua con la toma fisica de inventarios cada seis meses , las diferencias se analizan en Comite Tecnico Contable y se hacen los respectivos ajustes acordes a la normatividad. 2- Se mantiene el control del mismo con cierres mensuales comparativos con el area de contabilidad para verificar los saldos de las entradas y salidas. 3- Se realizo inventario en el mes de julio de 2016 , se hicieron los respectivos ajustes de inventario 4-Se hace seguimiento al cumplimiento de acciones del plan de mejoramiento de la auditoria de control interno . 5- Se realizó Inventario fisico de los bienes muebles y devolutivos identificando los custodios de los mismos . 6 - Se realizó inventario fisico de cierre de año 2016, el cual se presentará al Comité de Sostenibilidad contable para los respectivos ajustes los primeros dias de enero de 2017.					Actas de toma fisica , actas de comité contable , actas de reunion con los implementadores del sistema orion ,Evidencias fotograficas bodegas en buen estado	Del 15 al 31 de diciembre
Uso de los bienes para beneficio propio o en particular	*Auditorias al proceso de almacen *Control periódico a los bienes de la empresa *Capacitación en el manejo y almacenamiento de bienes fisicos con fácil deterioro								
GESTION COMERCIAL (ATENCION AL CLIENTE Y FACTURACION)	*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial * Programa de seguridad perimetral	Subgerente Comercial y Mercadeo, Lideres	Seguimiento a diciembre de 2016. 1.En noviembre del 2016 desde la subgerencia comercial se facilitó la impresión de cartillas ilustrativas del código de ética de las cuales se hará entrega desde talento					Actas de capacitacion .	

Alteración y manipulación de los sistemas de información comercial	Programa de seguridad perimetral * Controles en el área de sistemas para hacer seguimiento a cualquier tipo de manipulación	Mercadeo, Líderes de Procesos Comerciales, Profesional del área de Sistemas.	Carteras ilustrativas del curso de entrega de las cuales se hará entrega desde talento humano al principio del año 2017 a cada empleado de la empresa. 2. Se termina el año 2016 con el control de las funciones permitidas y las restringidas del sistema comercial SICEPS, de esta forma se minimiza el riesgo de alteración de información o manipulación de ella. 3. Gracias a la auditoría externa desarrollada en el primer semestre del 2016 el cual toco uno a uno a los funcionarios que utilizan el software comercial, se sentó un precedente que desde el área comercial se está realizando seguimiento y control a todos los que utilizamos el sistema.				Listado de personas capacitadas, en la oficina de control interno disciplinario, Talento Humano. Contrato de auditoría externa. Plan de mejoramiento una vez se reciba informe del auditor.	Del 15 al 31 de diciembre
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO								
Estrategia Antitrámites:	Racionalización de trámites, Mecanismos de fácil acceso para los usuarios en la página web, Facilitar sitios de pago de facturas.	Subgerencia Comercial, Subgerencia Técnica, Contratación, líderes de procesos comerciales.	Seguimiento mes de Diciembre. En lo relacionado con los trámites de la Empresa se inscribieron al SUIE once (11) trámites que adelantan nuestros usuarios y suscriptores, de los cuales 10 están viabilizados y uno pendiente de revisión. Se ha habilitado la página web con toda información que los usuarios requieren de acuerdo a la Ley de transparencia 1712 de 2014. Se tienen en funcionamiento desde la página web la impresión de factura de servicio, el pago en línea de los servicios, información con el historial de pagos. También se tiene información relacionada con la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado tales como: rutas de recolección, frecuencias, barrios, rutas de barrido, Contrato de condiciones uniformes. Además se mantiene en funcionamiento los medios virtuales para la formulación de PQRS				Correos electrónicos solicitudes de información a todas las áreas para la actualización de las páginas. Revisión de trámites por servicio evidencias con los líderes de proceso. Y área de sistemas de la entidad	Del 15 al 31 de diciembre
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO								
Estrategia de Rendición de Cuentas:	1-Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial 2-Socialización del informe de gestión empresarial 3-Encuentros comunitarios 4-Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de estrategias lúdicas	Gerencia, Área de Planeación, Área Financiera, Área de Control Interno, Oficina de Comunicaciones de la entidad	Seguimiento mes Diciembre de 2016 La entidad ha venido cumpliendo con la entrega de los informes de ley a los respectivos entes de control nacional y local los cuales también se publican en la página web de la entidad. Así mismo se hace entrega de informes cuando entidades de control u otro ente Territorial hace solicitud de ella, incluso de líderes de la comunidad. Se ha publicado en la página web de la entidad el Plan de Acción de la Empresa, los cuales contienen los proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia y en el periodo respectivo. La entidad también ha presentado informes de su gestión ante el concejo municipal como ente de control político del municipio.				Se evidencia con los informes de gestión del área de Planeación de la entidad. Con los informes publicados en la página web, fotografías y documentos de la oficina de comunicaciones de la entidad.	Del 15 al 31 de diciembre
CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								

<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:</p>	<p>1-Acciones de servicio al ciudadano formuladas en el nuevo plan de direccionamiento estratégico 2- Sala de atención al cliente remodelada 3-Página web actualizada 4-Software documental 5-Personal socializado 6- Personal Capacitado 7 -Procedimiento actualizado 8-Elaboración de protocolo de atención al cliente - 9--Matriz de comunicaciones realizada 10 -Encuesta realizada, analizada y socializada- 12 Encuentros Comunitarios</p>	<p>Subgerencia Comercial , Subgerencia Financiera, Subgerencia de Planeacion , Lider de PQRS, Contratacion , Subgerencia Tecnica y Operativa</p>	<p>Seguimiento mes de diciembre</p> <p>1- actualiza la página web en cuanto a atención al usuario, allí se ilustra información precisa de puntos horarios y formas de pagos y canales para instaurar PQRS. 2- se pueden evidenciar los contratos de Condiciones uniformes de los 3 servicios, se muestra ilustrativamente una factura explicandole al usuario en que consiste cada item de la factura, además se suben los requisitos y formatos para incorporarse como nuevo suscriptor de la empresa. 3. Se implantó en el segundo semestre el sistema SAIA el cual cuenta con el módulo para ingreso y seguimiento de los PQR, el cual nos ayuda a mejorar los tiempos de respuestas y canalizar dicho proceso con un lider profesional especializado en derecho quien al final controla y revisa el proceso. 4- Durante este segundo semestre se socializó con el personal los cambios de procesos al interior del área, la nueva estructura tarifaria de los tres servicios, se capacitó a todo el personal del área sobre las condiciones técnicas de los medidores de 1/2, su uso y posibles preguntas frecuentes que hacen los usuarios. 5. Durante este año se actualizaron dos procedimientos y que fueron incluidos en el Sistema de Gestión de calidad : el proceso de nuevos usuarios y el proceso de tratamiento de PQR. 6. Se llevó para su aprobación al comité de gerencia el protocolo de servicio al cliente, el cual se implementará a partir del enero de 2017 7. La matriz de comunicaciones fue llevada y aprobada por comité de gerencia, estamos en proceso de acogerla e implementarla.</p>					<p>1-Se expidió acto administrativo asignando al Abogado Victor Hugo Guapacha ,funciones de atender y despachar derechos de petición y reclamos de los usuarios. 2-registro fotográfico de las sedes .3-registro fotográfico de la sede con la mejoras físicas de sus instalaciones.4-Actas de reuniones con personal de area comercial. Contrato actualización de la TRD 2016 . Adquisición del Pograma Software</p>	<p>Del 15 al 31 de diciembre</p>
<p>QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</p>									

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	1-Implementación de botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública" 2- Verificar y validar la publicación en la página web de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 3-Publicar y divulgarla información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. SUIT 4- Procedimiento y políticas PQRS establecido 5- Manual o instructivo de políticas de comunicación interna y externa 6-Diseñar mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles que faciliten el acceso a la población en situación de discapacidad 7-Sistema de gestión documental integrado con PQRS	Gerencia , Subgerencias , Lideres de procesos	Seguimiento mes de diciembre : Como mecanismo para la transparencia la entidad cuenta con los medios de comunicación disponibles. En la página web : www.serviciudad.gov.co , el servicio de Link para PQRS, donde se brinda atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios .También se mantiene en funcionamiento el Link Chat en línea donde un funcionario está en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad y tramitar sus inquietudes. Varias Líneas telefónicas disponibles para el usuario (Tel: 3322109 ext. 101,199,198 y 197). Para evitar largas filas a los usuarios para pagar sus facturas se tiene Diversos Puntos de pago de factura en más de 450 puntos de pago : Cajas de Serviciudad, Apostar, Cooperativa la Rosa, Redeban Multicolor , Bancos Colpatria, Sudameris, Pichincha, Davivienda y a través de la página web www.serviciudad.gov.co					La página web-informes de gestión- archivos planos que reposan en tesorería-informe de las entidades de recaudo	Del 15 al 31 de diciembre
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES									
INICIATIVAS ADICIONALES	1- Socialización permanente del Código de Ética y buen Gobierno 2- Actualización del Reglamento Interno de trabajo y socialización a todos los funcionarios .	Gerencia y Lideres de procesos	Seguimiento a diciembre de 2016 Se continuó con la capacitación a grupos de funcionarios en temas como : Código de ética y buen gobierno, Ley 734 código disciplinario, reglamento Interno de trabajo y socialización de las políticas de la entidad sobre seguridad y salud en el trabajo, de no alcohol y drogadicción , con el objeto de evitar malos comportamientos y mejorar las actitudes y atención hacia los usuarios y el respeto por las normas ,por las disposiciones legales y directrices de la Entidad.					Listado de Asistencia a capacitaciones y presentación en PP.	Del 15 al 31 de diciembre
Consolidación y socialización del documento:	AREA DE PLANEACION		NOMBRE			OBSERVACIONES : fecha de publicación en página web Diciembre 30 de 2016 Original con firmas en oficina de control interno de gestión			
	SUBGERENTE DE PLANEACION		JOSE OMAR TORO TORO						
			FIRMA						
Seguimiento de la estrategia:	AREA DE CONTROL INTERNO		NOMBRE						
	ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION		CECILIA GONZALEZ TABARES						
			FIRMA						