



SERVICIIDAD E.S.P

PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2020

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

PROCESO Y POSIBLE RIESGO DE CORRUPCIÓN	ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESPONSABLE SEGUIMIENTO: LIDERES DE PROCESO. CONTROL INTERNO DE	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE LAS ACTIVIDADES				EVIDENCIAS	FECHA DE PROXIMO SEGUIMIENTO
				enero	febrero	marzo	abril		
CONTRACTUAL									
Favorecimiento a terceros	*Reinducción al código de ética e integridad (Resolución 421 /2019), valores corporativos, manual de interventoría *Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores *Socialización permanente al código de ética e integridad , valores corporativos, manual de contratación. *Manual de interventoría	Secretaria General, Técnico en contratos, Comité evaluador, Director de Control Interno Disciplinario	* Con el fin de mitigar los riesgos de corrupción, la entidad continua con la contratación de acuerdo a lo establecido en el manual de contratación según el acuerdo de Junta Directiva N°11 del 21 de diciembre de 2016. *Se esta realizando la contratación del año 2020 bajo los parámetros establecidos en el Manual de Contratación. *Se publico en la pagina Web de Serviciudad los contratos efectuados en el primer cuatrimestre del 2020, de acuerdo a la Ley de Transparencia 1712 de 2014. *Se tiene programado una capacitación de código de ética e integridad,, valores corporativos y manual de contratación acuerdo al programa anual de capacitación, sin embargo dada la contingencia sanitaria, la realización de estas capacitaciones se darán una vez terminado la emergencia sanitaria. * La entidad Continua con los lineamientos de gobierno en línea.					* Plan anual de capacitaciones *Manual de contratación publicado en la pagina web. *Contratación publicada en la pestaña de informes - contratos en la pagina web.	7 de septiembre de 2020
Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)									7 de septiembre de 2020
TALENTO HUMANO									
Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	*Aplicación de código de ética e integridad *Aplicación de procesos de selección de personal *Programación y ejecución de los procesos de inducción y reinducción al personal *Socialización de manual de funciones *Socialización manual de procedimientos	Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaria General	El área de talento humano cuenta el Plan Institucional de Capacitaciones con el objetivo de prevenir actos de corrupción de los funcionario, por lo cual se encuentran en el proceso de realización de una serie de capacitaciones, con el fin de manifestar y profundizar en los trabajadores de la entidad los valores, las políticas y profundizar el sentido de pertenencia hacia la entidad por parte de los mismos. en este plan se encuentra: *código de ética e integridad *selección de personal * inducción y reinducción al personal *Socialización de manual de funciones *Socialización manual de procedimientos					* Plan anual de capacitaciones	7 de septiembre de 2020
Incumplimiento de funciones									7 de septiembre de 2020
GESTION FINANCIERA									
Manejo indebido de los recursos financieros	*Cumplimiento en los requisitos de los procesos de selección de personal *Socialización código de ética *Auditorias a los procesos financieros *Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central *Implementación de SAIA *Socialización de manual de funciones y de procedimientos *socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal. *conválidación cargue información al software	Subgerencia Administrativa y Financiera, Tesorera, Contadora, Profesional de presupuesto, Almacenista	*De acuerdo a la programación determinada por el área de Control Interno de Gestión, se tienen programadas una serie de auditorias, previamente determinadas de acuerdo a la necesidad de la empresa y con el respectivo aval del gerente, en dichas auditorias esta establecida la auditoria al área financiera. * Se realizan arqueos de caja de forma mensual, y se cuenta con su respectivo soporte. *La entidad aplica indicadores financieros, los cuales son recopilados de acuerdo a la normatividad vigente y son publicados en las fechas establecidos en la misma. *El monitoreo de los indicadores financieros se realiza mediante la evolución del control interno contable, al igual que mediante la realización y verificación de los mapas de riesgos financieros, con el fin de identificar los riesgos y establecer los controles para los mismos, por otra parte también se realiza seguimiento constante a los indicadores que se deben publicar como evidencia a las entidades de control externas. *Los estados financieros de la entidad son publicados de forma mensual en la entidad. *La confiabilidad del proceso de gestión documental, esta basado en el programa SAIA, el cual registra todo y archiva los respectivos soportes en forma de escáner. *La plataforma SAIA, es externa la cual cuenta con procesos y procedimientos propios , sin embargo se han realizado varias capacitación al personal de Serviciudad que debe laborar por medio de este programa.					* Contrato N° 067 de 2020, con la empresa Cero K, para el soporte técnico de la plataforma SAIA. *Contrato N° 065 de 2020, para el mantenimiento y actualización del sistema administrativo y contable. * Seguimiento a cierre de caja menor (archivo CIG) * Desde el área de planeación se realiza la recolección de información para la aplicación de indicadores, entre estos los financieros.	7 de septiembre de 2020
Pérdida de la información , documentos y registros									
Alteración de la información financiera									7 de septiembre de 2020

GESTION DE RECURSOS									
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	<ul style="list-style-type: none"> *Inventarios actualizados *Auditorias al proceso de almacén *Control periódico a los bienes de la empresa 	Subgerente Administrativo y Financiero, Almacenista	<ul style="list-style-type: none"> *Se continua con el uso del manual para el manejo y control de los bienes de la entidad según lo acordado en la resolución 01 de diciembre de 2016, mediante resolución 374. *se tiene la política depuración de activos para el cierre de cada año y con esto poder identificar los activos obsoletos, dañados o sin uso productivo para de acuerdo a las medida de control de la entidad sean llevados al comité financiero para analizar la posibilidad de darlos de baja, una vez se determinan que son activos para dar de baja son llevados a la junta directiva para q ellos aprueben o no dichas bajas. *desde el área de control Interno de Gestión, realizara la auditoria en el mes de mayo la cual abarcará toda el área financiera, en la cual se solicitara evidencia de inventario y almacén de la entidad. *El control de los bienes y almacén se realiza por medio de dos inventarios, los cuales son alimentados a diario, con lo cual se puede establecer el inventario en tiempo real. *Realización de dos tomas físicas en el año (junio -diciembre) 					<ul style="list-style-type: none"> * manual para el manejo y control de los bienes, publicado en la intranet de la entidad. * Informe de inventarios de la entidad generado desde el área de almacén * Informe de Auditoria de Control Interno de Gestión. 	7 de septiembre de 2020
Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar un tercero	<ul style="list-style-type: none"> *Proceso documentado para la elaboración de auditorias internas , bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001 	Subgerencia de Planeación , Profesional de Calidad, Asesor de Control Interno de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> *Socialización de los hallazgos encontrados en todas la auditorias realizadas, son enviado de forma oficial al personal auditado y al líder de proceso. *Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorias realizadas. *Se realizo la programación del las auditorias anuales, ejecutadas desde el área de control interno de gestión. *Seguimiento a los planes de mejoramiento solicitados por la contraloría. *Seguimiento a los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 					<ul style="list-style-type: none"> * Informes de auditorias internas y externas. * Seguimientos planes de mejoramientos publicados en la pagina web. * Acta de comité coordinador de Control Interno, con aprobación de plan de auditorias anual. 	7 de septiembre de 2020
Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	<ul style="list-style-type: none"> *Capacitación en el manejo de sistema de información comercial * Acceso restringido y por categorías al sistema de información 	Subgerente Comercial y Mercadeo, Líderes de Procesos Comerciales, Profesional del área de Sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> *Realización de auditorias de autocontrol para la verificación del manejo adecuado del SICEP. *diferentes niveles de acceso para los funcionarios de la empresa, de acuerdo a sus funciones realizadas. *Socialización de todos lo medios de atención al ciudadano, inquietudes de la comunidad, entre otros. *Información Publicada en la pagina web de la entidad. * funcionamiento del Chat en redes sociales Facebook, donde un funcionario está en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad y tramitar sus inquietudes; se cuenta con varias Líneas telefónicas disponibles para el usuario (Tel: 3322109 ext. 101,199,198 y 197) 					<ul style="list-style-type: none"> *Resultado de auditoria al SICEP * Seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoria realizada en el 2019, al área comercial. * Seguimiento a las Peticiones web y chat en línea. 	7 de septiembre de 2020
Aplicación irregular de las fórmulas tarifarias	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría de Expertos para el análisis y aplicación del nuevo marco tarifario *Llevar a cabo sesiones de trabajo al interior de la empresa para análisis de la metodología tarifaria 	Subgerente Comercial y Mercadeo, Líderes de Procesos Comerciales, Profesional especializado control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de febrero se firmó contrato de prestación de servicios con la empresa EGC CONSULTORES Y ASESORES S.A.S , cuyo objeto: "realizar asesoría especializada y permanente en requerimientos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo realizados por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios y por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico durante el año 2020". dicha supervisión es ejercida por el profesional especializados de control y seguimiento del área comercial de Serviciudad. Igualmente las nuevas tarifas aplicadas son aprobadas en comité de gerencia. 					<ul style="list-style-type: none"> * Contrato N° 025, EGC CONSULTORES Y ASESORES S.A.S 	7 de septiembre de 2020
Alteración en la medición de consumos	<ul style="list-style-type: none"> *Supervisión en campo *Critica en los consumos que presentan alteraciones en sus promedios 	Subgerente Comercial y Mercadeo, Líderes de Procesos Comerciales, Profesional especializado control y seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Desde el área de facturación se realiza constantemente seguimiento a los altos y bajos consumos de los usuarios a través de las revisiones previas que se realiza por el personal de esta área en cumplimiento del procedimiento interno , además con la ayuda del personal operativo se realizan visitas a los usuarios para determinar las causas de los altos o bajos consumos antes de realizar la liquidación de cada uno de los ciclos. 					<ul style="list-style-type: none"> * Base de datos SICEPS PLUS y archivo fisico 	7 de septiembre de 2020

SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO								
ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	<ul style="list-style-type: none"> *Actualización inventario de Trámites +*Certificado inscripción de proveedores *Actualización de datos Usuarios *Tramites en línea Actualización de datos de usuarios 	Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo, Contratación y sistemas.	<p>Una vez analizados los trámites acorde a los requerimientos del SUIT, se continua con los que actualmente están inscritos tales como :</p> <ul style="list-style-type: none"> *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. <p>La pagina web cuenta con otros link de atención al ciudadano como por ejemplo: la impresión de la factura, pago por medio electrónico, instauración de PQRS, información de interés general, entre otros. En relación con el trámite de pagos en línea se optimizó el proceso teniendo en cuenta los lineamientos del Gobierno por emergencia del Covid-19 , agilizando los pagos en línea PSE .</p> <p>*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. Lo anterior dando cumplimiento a Ley de transparencia 1712 de 2014. Actualmente la subgerencia de planeación adelanta el proceso de rusticación de Gobierno en línea, con relación a los proyectos de tecnología que se va a desarrollar donde se incluye la inscripción de proveedores en línea. La base de datos de la entidad se actualiza de acuerdo a los requerimientos de los usuarios por cambios de nombre, cambios de estrato entre otros.</p>				Esta información se encuentra publicada en la pagina web de la entidad. Justificación documentada y presentada a la secretaria General. Base actualizada Sicesp Plus por requerimientos.	7 de septiembre de 2020
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO								
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS:	<ul style="list-style-type: none"> *Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial. *Socialización del informe de gestión empresarial *Participación en los espacios generados por El Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo *Encuentros comunitarios *Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje *Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de estrategias lúdicas (Proceso de reinducción). *Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad *Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas 	Gerencia/ Área de Planeación/sistemas/subgerencia Comercial y mercadeo / líderes de procesos / Oficina de Comunicaciones de la entidad/Subgerencia Administrativa y financiera/talento humano/Área de Control Interno de gestión	<ul style="list-style-type: none"> * La entidad ha venido cumpliendo con la entrega de los informes de ley a los respectivos entes de control nacional y local los cuales también se publican en la página web de la misma, Permanentemente se viene socializando a la comunidad en general temas de interés público especialmente para los meses de marzo y abril en relación a las medidas tomadas por la empresa dados los lineamientos presidenciales, departamentales y Municipales a raíz de la emergencia del COVID-19 a través de los slider del inicio de la página web, con temas relacionados con el uso racional del agua , autocuidado, canales digitales ,lavado de manos directrices de alivios y subsidios. *Se Publica en la página web de la entidad el seguimiento al Plan de Acción de la Empresa , los cuales contienen los proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia. *La entidad también ha presentado informes de su gestión ante el concejo municipal como ente de control político del municipio, y el informes de los primero 100 días del año 2020 *Se publica informes de interés de la comunidad, y se le realiza seguimiento a los mismo, sin embargo, cualquier tipo de requerimiento infamativo de parte de la comunidad es respondido en el tiempo establecido por Ley. A finales del mes e abril se presento ante el consejo de gobierno el plan de desarrollo preliminar, Dosquebradas empresa de todos. 				La pagina web se puede verificar toda la información de la entidad como soporte de las actividades realizadas. Programa presentado Dosquebradas empresa de todos.	7 de septiembre de 2020

CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								
MECANISMOS PARA MEJORAR DE LA ATENCION AL CIUDADANO:	<ul style="list-style-type: none"> *Definir las acciones sobre lineamientos planteados en el plan estratégico de la entidad orientada a mejorar la atención al ciudadano *Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa. *Continuar con la Implementación del call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario *Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reinducción al personal. *Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales *Mejorar y Personalizar la asistencia Virtual de atención de PQR *Implementación del quiosco virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa. *Implementación Aplicación móvil de Servitudad * Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario. * Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios. * Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano. * Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQR en la aplicación SAIA con el fin de garantizar la respuesta Oportuna a las PQR interpuestas por los usuarios. *Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso. *Realizar las mediciones de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora 	Subgerencia Comercial y mercadeo Subgerencia Financiera/talento humano, Subgerencia de Planeación /sistemas/ Lider de PQRS/control interno de gestión	<ul style="list-style-type: none"> *El proceso de atención al cliente, cuenta con diversos mecanismos para incorporar y acercar al cuidando a los programas, informes y de mas actividades de interés de la comunidad, como son las capacitaciones con la comunidad, y respuesta o solución a inquietudes. *Publicación de los temas de interés en la pagina web y medios de comunicación, Facebook, radio, periódico, entre otros. *La entidad cuenta con un call center, para brindar atención oportuna y en tiempo real a los ciudadanos que lo soliciten. *en el mes de mayo se radicara ante el comité de gerencia el plan de mercadeo para su aprobación. *Se han brindado diversos espacios de capacitación y atención al ciudadano, por medio de grupos de encuentro localizados por comunidades, dirigidas por personal idóneo en el tema y con el respectivo acompañamiento de los encargados del área a intervenir. *Se cuenta con un funcionario capacitado para la atención de usuarios no oyentes, así mismo se tiene asignado y marcado una ventanilla para estos usuarios de atención preferencial. * fortalecimiento del uso de la atención virtual a través de publicidad para el uso de estos medios. *de acuerdo con la situación actual CoVID -19, se solicito al área de planeación tener en cuenta en el presupuesto los rubros para la creación de una aplicación móvil. *Seguimiento y trazabilidad al área de PQRS de las solicitudes ingresadas en sistema SAIA con el fin de garantizar la respuesta oportuna 				<ul style="list-style-type: none"> * Contrato N° 008 de 2020, para desarrollar las actividades de call center. *Certificado de capacitación en legua de señas * Evidencia fotográfica de la demarcación del la ventanilla. *Pagina web con publicidad sobre el tema de uso de medios virtuales. * Correo electrónico enviado a las subgerencias de planeación y financiera para la aprobación de presupuesto. 	7 de septiembre de 2020
QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION								
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> *Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública" *Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información". *Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14). *Publicación de la información relacionada con la contratación página web. *Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital . *Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley (Aplicar principio de gratuidad, estándares de contenido y oportunidad). 	Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas /Lideres de todos los procesos/talento humano/gestión documental/control interno de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> *Con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la entidad realiza una constante y oportuna actualización de la pagina web y de todos los link que esta contiene. *La pagina web de la entidad cuenta con un link especial de transparencia y acceso a la información, que permite a los ciudadanos tener conocimiento sobre los temas institucionales, trámites SUIIT, normatividad, reportes e informes, entre otros. *Así mismo la pagina web cuenta con un botón de PQRS, para la instauración, monitoreo y respuesta de las mismas, las cuales son tratadas por medio del software SAIA, y en el cual este se lleva a cabo la trazabilidad, el tramite y la consolidación de los resultados. *En propósito de cumplimiento a la transparencia, se publica de forma mensual en la pagina web, los contratos que la empresa suscriba. *Los tramites inscritos en el SUIIT, son actualizados de manera frecuente con la finalidad de brindar una atención oportuna y de calidad a los clientes. * Se tiene 				<ul style="list-style-type: none"> * Botón de transparencia y acceso a la información. *Publicación en la pagina web de la contratación por años en la pestaña informes. * Botón de PQRS en el link de trasparecia y acceso a la información. *Informes 	7 de septiembre de 2020

	<p>*Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la indicados en el plan de gestión documental (PGD).</p> <p>*Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información 		<p>proyectado un contrato para la ejecución de las actividades de gobierno en línea. *Contrato suscrito para la asesoría en tema tarifario. * Elaboración del mecanismos de acceso a la información, fusionado con el PINAR.</p>				<p>de PQRS publicados en la pagina web. * Contrato asesoría tarifaria.</p>	
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES								
INICIATIVAS ADICIONALES	<p>en cumplimiento de la normatividad en contexto con la emergencia sanitaria declara en el país la empresa a adaptado sus procesos y procedimientos a cada una de las indicaciones.</p>	Todas las areas	<p>*Recomendaciones de la Secretaria general de la empresa, para afrontar la emergencia ocasionada por el estado de emergencia declarado por el gobierno nacional y la declaratoria de calamidad pública decretada por el municipio de Dosquebradas por el covid - 19. * Seguimiento al cumplimiento de los informes requeridos por entes de control *Boton Informativo COVID-19</p>				<p>*Correo informativo a todas las areas. *Informes cargados en la plataforma Boton en pagina web.</p>	7 de septiembre de 2020
Consolidación y socialización del documento	AREA DE PLANEACION		NOMBRE					OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, Mayo de 2020, Original con firmas en oficina de control interno de gestión
	SUBGERENTE DE PLANEACION		DIANA CAROLINA HERRERA					
Seguimiento de la estrategia:	AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION		NOMBRE					
	ASESOR DE CONTROL INTERNO		ANDRES FELIPE ZULLIAGA MONTOYA					