



SERVICIUDAD 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 GESTIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE LAS ACTIVIDADES				EVIDENCIAS	FECHA DE ULTIMO SEGUIMIENTO - VIGENCIA 2020
				septiem	octubre	novie	diciem		
CONTRACTUAL									
Favorecimiento a terceros			<p>* 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.</p> <p>*Se esta realizando la contratación del año 2020 bajo los parámetros establecidos en el Manual de Contratación.</p> <p>*Se publico en la pagina Web de SerVICIUDAD los contratos efectuados durante todo el 2020, de acuerdo a la Ley de Transparencia 1712 de 2014, al igual se realizó el cargo de la información contractual en el aplicativo SIA Observa de la contraloría.</p> <p>*Se realizó la capacitación de código de ética e integridad, valores corporativos, de forma virtual atendiendo las nuevas medidas adoptadas para la contención de la pandemia, y se realizó una autoevaluación de los temas tratados.</p> <p>*Desde la gerencia se convocó a una capacitación de manual de contratación y manual de supervisión e interventoría, con el propósito de fortalecer y retroalimentar los conceptos jurídicos de la entidad, y la socialización del proyecto para el nuevo manual de interventoría, dicha capacitación se realizó tanto presencial como virtualmente, dictada por el Dr. Mantilla</p> <p>* Se realizo seguimiento a los contratos finalizados y pendientes por liquidación, al igual que los contratos con actas pendientes, para dar por terminados los procesos poscontractuales de la empresa.</p> <p>*Se tiene planeado realizar la evaluación de los proveedores de la vigencia 2020, en el mes de enero de 2021.</p>						7 de enero de 2021
Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)	<p>*Reinducción al código de ética e integridad (Resolución 421 /2019), valores corporativos, manual de interventoría</p> <p>*Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores</p> <p>*Socialización permanente al código de ética e integridad, valores corporativos, manual de contratación.</p> <p>*Manual de interventoría</p>	Secretaría General, Técnico en contratos, Comité evaluador, Director de Control Interno Disciplinario					<p>* Plan anual de capacitaciones</p> <p>*Manual de contratación publicado en la pagina web.</p> <p>*Contratación publicada en la pestaña de informes - contratos en la pagina web y en el aplicativo SIA Observa.</p> <p>*Soporte de evaluación de capacitación del código de ética por medio virtual</p> <p>*Firmas de asistencia a la capacitación de manual de contratación, supervisión e interventoría y evidencia fotográfica de la misma.</p> <p>*Solicitud y seguimiento a la evaluación de proveedores.</p> <p>*Seguimiento a capacitaciones realizadas.</p>	7 de enero de 2021	
TALENTO HUMANO									
Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	<p>*Aplicación de código de ética e integridad</p> <p>*Aplicación de procesos de selección de personal</p> <p>*Programación y ejecución de los procesos de inducción y reinducción al personal</p> <p>*Socialización de manual de funciones</p> <p>*Socialización manual de procedimientos.</p>	Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaría General	<p>El área de talento humano desarrollo en la vigencia 2020 el desarrollo lo establecido en el Plan Institucional de Capacitaciones, en las cuales se incluyeron los siguientes temas, de la matriz de capacitación de formación de SerVICIUDAD:</p> <p>*código de ética e integridad</p> <p>*selección de personal</p> <p>* inducción y reinducción al personal (se han realizado las capacitaciones de inducción a todo el personal nuevo, con respecto a lo establecido en el PIC, sin embargo, continua pendiente la capacitación de reinducción).</p> <p>*Socialización de manual de funciones.</p> <p>*Socialización manual de procedimientos.</p> <p>*Conocimiento de la entidad.</p> <p>*Reglamento Interno de trabajo.</p> <p>*Sentido de pertenencia.</p> <p>*Teniendo en cuenta la pandemia y para dar cumplimiento a este plan en la mayoría se utilizaron medios tecnológicos y visuales.</p> <p>* Desarrollo del plan de previsión y vacantes, al igual que al plan de ascensos y las necesidades del área.</p> <p>*Manual de procesos y procedimientos, actualizado y publicado en la pagina web, y los procedimientos publicados en la intranet con sus versiones actualizadas y son utilizadas por los funcionarios.</p>					<p>* Plan anual de capacitaciones</p> <p>*Seguimiento a las capacitaciones realizadas.</p> <p>*evidencia de capacitaciones realizadas</p> <p>*Registro fotográfico.</p> <p>*Soporte de autoevaluaciones realizadas.</p>	7 de enero de 2021
Incumplimiento de funciones									7 de enero de 2021

GESTION FINANCIERA									
Manejo indebido de los recursos financieros									
Pérdida de la información , documentos y registros	<ul style="list-style-type: none"> *Cumplimiento en los requisitos de los procesos de selección de personal *Socialización código de ética *Auditorías a los procesos financieros *Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central *Implementación de SAIA *Socialización de manual de funciones y de procedimientos *socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal. *convalidación cargue información al software 	Subgerencia Administrativa y Financiera, Tesorera, Contadora, Profesional de presupuesto, Almacenista	<ul style="list-style-type: none"> *Se dió cumplimiento al plan anual de auditorías, ejecutado por la oficina de Control Interno de Gestión, en el cual estaba incluida la auditoría al financiera y administrativa, la cual permitió conocer el estado actual de la empresa. *Se continúan con la realización de arcos de caja mejor 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 establecidas por los entes de control. *El monitoreo de los indicadores financieros se realiza mediante la evaluación del control interno contable, al igual que mediante la aplicación por parte de la oficina de planeación de la nueva metodología del plan de gestión de resultados PGR, establecidos en la resolución CRA 906 de 2019 y el seguimiento se tiene planeado para ser ejecutado por CIG. *Los estados financieros de la entidad son publicados de forma mensual en la página web de la entidad. *Los procesos de gestión documental fueron alineados con el software e SAIA, el cual permite realizar trazabilidad con respecto a toda la correspondencia que ingresa y que se despacha además cuenta con los respectivos soportes en forma de escaneados.. *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. *Se atienden todos los requerimientos de los entes de control con respecto a la información financiera de la empresa * Se realiza el envío diario de la información financiera de acuerdo a la normatividad COVID-19, requerida por Superintendencia de servicios públicos. *Se han adelantado reuniones del comité financiero con el propósito de definir acciones con respecto al presupuesto dada la declaratoria de emergencia sanitaria. *Seguimiento por medio del formato de pagos a las transferencias realizadas desde la tesorería *Contratar personal de apoyo con conocimientos financieros adecuados al funcionamiento de la empresa. *Sesión ordinaria de Junta directiva que incluyo la aprobación presupuesto ingresos y gastos de la vigencia 2021 *Se realizaron capacitaciones al toda el área financiera por medio de sendap, y se trataron diferentes temas *Capacitación en gestión documental a las diferentes áreas 					<ul style="list-style-type: none"> * Contrato N° 067 de 2020, con la empresa Cerro 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. *Correos COVID-19, enviados a la Super. *Seguimiento formato de pagos. *Socialización auditoría financiera *Publicación de estados financieros de forma mensual. 	7 de enero de 2021
Alteración de la información financiera									7 de enero de 2021
GESTION DE RECURSOS									
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	<ul style="list-style-type: none"> *Inventarios actualizados *Auditorías 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 374 del 01 de diciembre de 2016. *Desde el área de control Interno de Gestión, realizó la auditoría al área financiera, en la cual se solicitó evidencia de los inventarios del 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. *se presento informe de las edades de inventario en el cual se concluyo lo siguiente: La participación del inventario mayor a 360 días bajo en aproximadamente 11 puntos, esto gracias a un trabajo en equipo con la subgerencia técnica tratando de mejorar cada día este indicador La participación del inventario menor a 180 días creció en aproximadamente un 100%, lo que significa que se ha proyectado de una manera eficiente la compras de elementos por parte de los supervisores pertinentes. Es de anotar que algunos elementos con edad superiores a 360 días son requeridos en inventario por temas de contingencias emergencias de bajas de la empresa. *Se presento informe de bajas donde se relaciono, los elementos de acuerdo con el tipo de bien. *Se tiene programado para el mes de enero 2021, la realización del cierre de almacén del segundo semestre de la vigencia 2020. *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 los medidas de control de la entidad sean llevados al comité financiero para analizar la posibilidad de darlos de baja. 					<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 edades del inventario *Memorando informativo sobre instalación de cámaras *soportes de capacitación de inducción. *Informe cierre almacén * Informe de bajas *Informe reclutado auditoría sistema ORION- Inventario de control *Informe bajas 	7 de enero de 2021
MEJORAMIENTO CONTINUO									
			<ul style="list-style-type: none"> *Ejecución de todo el plan anual de auditorías, con seguimiento a los planes de mejoramiento internos y externos. *Socialización de los hallazgos encontrados en todas las auditorías realizadas, al igual son enviados de forma oficial al personal auditado y al líder de proceso. 					<ul style="list-style-type: none"> * Informes de auditorías internas y externas. 	

Alteración de informes de auditoría con intención de beneficiar un tercero	*Proceso documentado para la elaboración de auditorías internas , bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001	Subgerencia de Planeación , Profesional de Calidad, Asesor de Control Interno de Gestión	*Seguimiento a los planes de mejoramiento solicitados por la contraloría. * ejecución y presentación de los informes y seguimientos a planes, programas y proyectos, internos y los requeridos por normatividad. *Seguimiento al cargue de informes por Covid-19 antes la Superintendencia de Servicios Públicos. *Realización de actividades referentes al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, por medio de evolución FURAG y seguimiento a los autodiagnósticos de cada área, y seguimiento a los planes de acción del modelo					*Seguimientos planes de mejoramientos de la Contraloría Municipal publicados en la pagina web. * Informes del covid- 19,publicados en el aplicativo de la SSPPD. *Certificado de reporte del FURAG. *Publicación de informes de gestión, planes de acción y operativos.	7 de enero de 2021
GESTION COMERCIAL									
Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial. * Acceso restringido y por categorías al sistema de información	Subgerente Comercial y Mercado, Líderes de Procesos Comerciales, Profesional del área de Sistemas.	*Realización de auditorías desde el área de seguimiento y control de comercial para la verificación del manejo adecuado del SICEP, en los diferentes niveles de acceso para los funcionarios de la empresa, de acuerdo a sus funciones. *Actualización del sistema comercial en cumplimiento con la Normatividad nacional con respecto al cobro de servicios públicos y aplicación de acuerdos de pagos diferidos hasta 36 meses. *Documentación del procedimiento del plan de contingencia para las bases de datos de los sistemas informativos de la empresa. *Capacitación en SICEP de acuerdo a los cambios en el sistema, debido a requerimientos para informes o informativos					*Resultado de auditoría al SICEP *Seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría realizada en el 2019, al área comercial. * Seguimiento a las Peticiones web y chat en línea. *Seguimiento a reinstalaciones realizadas. *Verificación del documento de plan de contingencia. *Acta de reapertura de la sala de atención al ciudadano por parte de la Secretaría de Salud del municipio. *Solicitud por correo electrónico para los cambios en el sistema comercial de acuerdo a las condiciones del gobierno por el Covid-19.	
Aplicación irregular de las fórmulas tarifarias	*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		Se continua con el 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 especializado de control y seguimiento del área comercial de Serviciudad. Igualmente las nuevas tarifas aplicadas son aprobadas en comité de gerencia. *Modificación de subsidios a estratos 1 y 2, según normatividad nacional y aprobación del concejo municipal. * Mesas de trabajo con experto tarifario para aplicación de metodologías y actualizaciones de las mismas					* Contrato N° 025, EGC CONSULTORES Y ASESORES S.A.S *Acuerdo municipal 006, por el cual se modifica temporalmente el acuerdo municipal 030 de 2017, con respecto a subsidios y contribuciones.	7 de enero de 2021
Alteración en la medición de consumos	*Supervisión en campo *Crítica en los consumos que presentan alteraciones en sus promedios	Líderes de Procesos Comerciales, Profesionales	*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. *Se realiza seguimiento al personal de lectura con respecto al reporte generado por el software de lectura identificando la recurrencia en los errores y el bloque para continuar con la lectura. *Auditoría de control y seguimiento a los resultados de altos y bajos consumos, consumos no medidos, IPUF (índice de pérdida por usuario facturado) por medio del indicador. *Revisión aleatoria por parte del supervisor de acueducto del área comercial en altos consumos de los usuarios comercial e industriales. *Brigada de revisión y retiro de medidores frenados					* Base de datos SICEPS PLUS y archivo físico *Calculo de indicador de agua no contabilizada *Órdenes de retiro y certificados de calibración de micromedidores y micromedidores.	
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO									
			Una vez analizados los trámites acorde a los requerimientos del SUIT , se continua con los que actualmente están inscritos tales como : *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. 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, el cual se amplió con la posibilidad de pagar por este medio factura de 2 edades en adelante o por transferencia electrónica, lo anterior dado el cumplimiento del aislamiento obligatorio de los usuarios.						

<p>ESTRATEGIAS ANTITRAMITES</p>	<p>*Actualización inventario de Trámites *Certificado inscripción de proveedores *Actualización de datos Usuarios *Tramites en línea</p>	<p>Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo, Contratación y sistemas.</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. *se estableció un nuevo link con acceso directo al ministerio de salud donde se pueden conocer los lineamientos de la emergencia. *Publicación de boletines informativos en todas las redes sociales y pagina oficial de la empresa con respecto a los protocolos de bioseguridad, uso adecuado de elementos de protección y distanciamiento social. *Creación de botón para la solicitud de inscripción a proveedores. *se emitió la resolución 460 de 2020, POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LOS TRAMITES DEL SISTEMA UNICO DE INFORMACION- SUIT, EL SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES Y SE ADOPTAN LOS TRAMITES YA INSCRITOS ANTE EL PROGRAMA DE INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA –ITA-, EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICLIANOS DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS RISARALDA- SERVICIUDAD ESP-E.I.C.E. esta incluye el procedimiento para la inscripción en el SUIT de los tramites creados y regulados, procedimiento para la adopción e implementación de tramites, procedimiento para la modificación estructural de tramites existentes,; monitoreo y seguimiento de la estrategia de racionalización de tramites.</p>				<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. *Borrador de resolución enviado al área de secretaria general y posterior firma de gerente para publicación.</p>	<p>7 de enero de 2021</p>
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO								
<p>ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS:</p>	<p>*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</p>	<p>Gerencia/ Área de Planeación/sistemas/subgerencia Comercial y mercadeo / líderes de la entidad/Subgerencia Administrativa y financiera/talento humano/Área de Control Interno de gestión</p>	<p>* 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 de forma virtual, generando un espacio llamado informativo Serviciudad empresa de todos, el cual es publicado de forma semanal en los medios de difusión que tiene la empresa, y su propósito es dar a conocer los avances en la gestión de los servicios que prestamos y las recomendaciones para el uso adecuado de los mismos. *Se realizo un desayuno de trabajo con los presidentes de las diferente juntas de acción comunal y los periodistas, para socializar las acciones y obras que se adelantaron en el 2020. *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 asistencia por parte de la gerencia a los concejos de gobierno. *Participación en mesas temáticas referentes a actividades de interés de la empresa.</p>				<p>*La pagina web se puede verificar toda la información de la entidad como soporte de las actividades realizadas. *Videos informativos en los diferentes canales virtuales. *Informe de avance y registro fotográfico de encuentro con líderes comunitarios. *Evidencia fotográfica de las mesas de trabajo con el macroproyecto de realidad Colombia. *Encuentro con ministerio de vivienda para evidenciar los avances</p>	<p>7 de enero de 2021</p>
CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								

<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO:</p>	<p>*Definir las acciones sobre lineamientos planteados en el plan estratégico de la entidad orientada a mejorar la atención al ciudadano *Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa. *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 reintroducción 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 Serviciudad . * 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</p>	<p>Subgerencia Comercial y mercado Subgerencia Financiera/talento humano, Subgerencia de Planeación /sistemas/ Líder de PQRS/control interno de gestión</p>	<p>*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 amplio su atención en un call center, para brindar atención oportuna y en tiempo real a los ciudadanos que lo soliciten dada la emergencia sanitaria. *Las capacitaciones grupales a los ciudadanos fueron suspendidas por la contingencia sanitaria, sin embargo, se están realizando pequeñas reuniones cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad para continuar atendiendo los requerimientos y solicitudes de los usuarios *Dada la emergencia sanitaria y como medio para brindar atención a los ciudadanos, se publican por medio de las redes sociales, videos informativos con respecto a temas de interés, uso y ahorro eficiente del agua, disposición de residuos, entre otros. *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 *Reapertura de la sala de atención al ciudadano, con la aprobación de la secretaria de salud municipal. *Suspensión de los cortes por falta de pago y reinstalación de servicios vencidos durante la emergencia sanitaria si costo al usuario.</p>					<p>* Contrato Ni 008 de 2020, para desarrollar las actividades de call center. *Pagina web con publicidad sobre el tema de uso de medios virtuales. *Videos publicado en Facebook y YouTube *Evidencia fotográfica de los encuentros comunitarios con los diferentes líderes de cada comunidad, siguiendo los protocolos de bioseguridad.</p>	<p>7 de enero de 2021</p>
QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION									
<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</p>	<p>*Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública" *Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información". *Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14). *Publicación de la información relacionada con la contratación página web. *Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital. *Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley (Aplicar principio de gratuidad, estándares de contenido y oportunidad). *Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la indicados en el plan de gestión documental (PGD). *Disefñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4.El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</p>	<p>Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas /Líderes de todos los procesos/talento humano/gestión documental/control interno de gestión.</p>	<p>*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, tramites SUIT, 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, además en la pagina web se publica el informe de seguimiento a las PQRS. *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 SUIT, son actualizados de manera frecuente con la finalidad de brindar una atención oportuna y de calidad a los clientes. *Se firmo el contrato SF 122 de 2020, para la ejecución de las actividades de gobierno en línea, activos de información, planes de seguridad de riesgos de la información, entre otros. * Se vienen adelantando los cambios en la pagina web, en especial en el botón de Transparencia y acceso a la información, según requerimientos del la Procuraduría según la medición del índice de transparencia y acceso a la información (ITA).</p>					<p>*Botón de transparencia y acceso a la información, con documentación actualizada. *Publicación en la pagina web de la contratación por años en la pestaña informes. * Botón de PQRS en el link de trasparencia y acceso a la información. *Informes de PQRS publicados en la pagina web. *Pagina web</p>	<p>7 de enero de 2021</p>
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES									

<p style="text-align: center;">INICIATIVAS ADICIONALES</p>	<p>en cumplimiento de la normatividad en contexto con la emergencia sanitaria declarada en el país la empresa a adaptado sus procesos y procedimientos a cada una de las indicaciones.</p>	<p style="text-align: center;">Todas las áreas</p>	<p>*Recomendaciones del área administrativa y financiera 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.</p> <p>*Seguimiento al cumplimiento de los informes requeridos por entes de control</p> <p>*Botón Informativo COVID-19</p> <p>*Activación del comité de emergencia de la empresa COVID-19, el cual tiene como objetivo la verificación y cumplimiento de normatividad aplicable a la empresa por cada una de las áreas.</p> <p>* A partir del mes de junio la empresa Serviciudad cuenta con su funcionarios vinculados de forma directa para prestar el servicio de poda y rocería para el municipio.</p> <p>*Campaña de responsabilidad social por medio de la reforestación y compensación de arboles con la comunidad del sector de la pradera.</p> <p>* Se realizo la compra de un carro recolector para mejorar la prestación de l servicio de aseo en todo el municipio.</p> <p>*La empresa Serviciudad recibió la concesión por parte de la carter para la construcción del nuevo acueducto de santa helena y san Joaquín</p> <p>*la empresa Serviciudad hace parte del proyecto de la planta de tratamiento de aguas residuales PETAR.</p> <p>*se realizaron modificaciones locativas, para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, por la contingencia Covid-19.</p>					<p>*Correo informativo a todas las áreas.</p> <p>*Informes cargados en la plataforma</p> <p>* Botón en pagina web.</p> <p>*botón Covid-19</p> <p>*video informativo con ingreso de personal.</p> <p>*Link en la pagina web, con lo referente al comité de emergencia covid.</p> <p>*Actas de comité de santa helena y san Joaquín</p> <p>*Documento de concesión del acueducto</p> <p>* Actas de ejecución del los contratos para la PETAR</p>	<p style="text-align: center;">7 de enero de 2021</p>
<p>Consolidación y socialización del documento</p>	<p>AREA DE PLANEACION SUBGERENTE DE PLANEACION</p>	<p style="text-align: center;">NOMBRE DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO</p>	<p>OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, enero de 2021, Original con firmas en oficina de control interno de gestión</p>						
<p>Seguimiento de la estrategia:</p>	<p>AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION ASESOR DE CONTROL INTERNO</p>	<p style="text-align: center;">NOMBRE ANDRES FELIPE ZULLAGA MONTOYA</p>							