



SERVICIUDAD E.S.P
CONTROL INTERNO DE GESTION

Fecha de seguimiento

PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2021
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	RIESGO	ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESPONSABLE SEGUIMIENTO: LIDERES DE PROCESO. CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Actividades propuestas	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE EJECUCIÓN				EVIDENCIAS	% DE AVANCE
						mayo	junio	julio	agosto		
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	Seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Manual de contratación.	El Comité de Contratación se reúne y evalúa a los diferentes contratistas de acuerdo a como lo establece el Manual de Contratación. Realizando de esta manera evaluaciones, recomendaciones, lista de chequeos de cumplimiento de cumplimiento con los requisitos exigidos por la entidad.					http://serviciudad.gov.co/docweb/file.php?dir=%2FCo ntratos	1.58
				Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2021.	En lo corrido del año el área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 92 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Registro de asistencia que reposan en las carpetas de talento Humano	0.90
				Publicación de la contratación año 2021 página web de Serviciudad ESP y la pagina WEB de la Alcaldía de Dosquebradas.	Los contratos se publican mes a mes en la pagina web de la empresa Serviciudad y están publicados hasta el mes de mayo, En la pagina web de la Alcaldía de Dosquebradas, hay unas pestaña de entidades descentralizadas, que remite a la pagina principal de Serviciudad.					https://www.dosquebradas.gov.co/web/	0.90
				Reporte de la contratación al SIA Observa.	Mes a mes se sube al SIA Observa toda la información relacionada sobre la contratación.					http://siaobserva.auditoria.gov.co/Login.aspx?redirect=inicio	1.58
				Comité evaluador de propuestas para efectos de la contratación.	El Comité de Contratación se reúne y evalúa a los diferentes contratistas de acuerdo a como lo establece el Manual de Contratación. Realizando de esta manera evaluaciones, recomendaciones, lista de chequeos de cumplimiento con los requisitos exigidos por la entidad, durante la vigencia 2021 se han realizado 17 evaluaciones.					http://serviciudad.gov.co/docweb/file.php?dir=%2FCo ntratos	1.58
	Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)	*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, Control Interno de Gestión	Publicación de la contratación en SECOP.	De acuerdo al Auto del 25 de Febrero de 2021 de la Sección Tercera del Consejo de Estado, se suspende la circular externa de Colombia Compra Eficiente que establecía la obligación de publicar en el SECOP a las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios en la cual halla participación del Estado, se continua esperando una decisión definitiva.					Auto del 25 de Febrero de 2021	1.58
				Socialización de manual de interventoría y manual de contratación a los supervisores e interventores de la empresa.	Se realizo el día 18 de agosto, la capacitación de interventoría y manual de contratación a los supervisores e interventores de la empresa, esta capacitación se dicto a 39 personas					La asistencia reposa en el archivo del área de talento humano de Serviciudad	1.58
				Elaboración de auditorias al proceso de contratación por parte de la oficina de control interno de gestión.	Control y monitoreo de los procesos de contratación se realizan mediante las auditorias que se llevan a cabo en la vigencia 2021.					Plan Anual de Auditorias, aprobado y firmado por la gerencia	1.58
				Control de proveedores teniendo en cuenta su calificación.	Cada supervisor realizar la respectiva evaluación del proveedor y su calificación, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Contratación, es decir tienen 6 meses después de finalizado el contrato para realizar la evaluación, para el 2020 se han realizado 137 evaluaciones de 145 contratos, de los cuales 8 evaluaciones no se han realizado por que se encuentran en estados suspendidos.					las evaluaciones reposan en el archivo del área de planeación	1.58
				Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	*Aplicación de código de ética e integridad *Aplicación de procesos de selección de personal	Secretaria General, Técnico en contratos, Comité evaluador, Director de Control Interno Disciplinario, Control Interno de Gestión	Actualización de manual de funciones basado en la versión 2 de la guía del DAFP.	Se realizo la actualización de manual de funciones para los servidores públicos de la entidad, dando cumplimiento al objeto del contacto SF-067 de 2021			
Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2021.	En lo corrido del año el área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 92 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.								Formatos de capacitación se encuentran archivados carpetas de talento humano.	0.53	
Implementación de la evaluación de desempeño.	Se realizo la actualización de manual de funciones para los servidores públicos de la entidad, lo cual es un insumo para dar inicio a la planificación del a evaluación del desempeño								Manual documentado	0.53	
Auditoria a los procesos de Talento Humano por parte de la oficina de Control Interno de Gestión.	Se tiene programada la auditoria a esta área, en el segundo cuatrimestre del año 2021.								Plan Anual de Auditorias, aprobado y firmado por la gerencia	0.53	

TALENTO HUMANO				Seguimiento a los planes de mejoramiento del talento Humano .	Se este realizando seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoria de talento humano, según las fechas establecidas para el año 2021, se ha realizándolos seguimientos en el mes de febrero y el mes de julio de 2021, con porcentaje de avance del 72%				Seguimiento realizado mediante el formato SPFO-04, versión 3 "Planes de Mejoramiento"	1.14	
				Ingreso de las hojas de vida de los funcionarios al SIGEP.	Se realizo la actualización de manual de funciones para los servidores públicos de la entidad, dando cumplimiento al objeto del contacto SF-067 de 2021				Manual documentado	1.14	
	Incumplimiento de funciones	*Programación y ejecución de los procesos de inducción y reintegración al personal *Socialización de manual de funciones *Socialización manual de procedimientos	Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaria General - Control Interno de Gestión	Fortalecimiento del proceso de reintegración al personal de la empresa, de acuerdo con la evaluación de desempeño.	Se realizo la actualización de manual de funciones para los servidores públicos de la entidad, lo cual es un insumo para dar inicio a la planificación del a evaluación del desempeño					Manual documentado	0.53
				Control y monitoreo a los procesos en auditorias de control interno.	este control y monitoreo de los procesos se realizan mediante las auditorias que se llevan a cabo en la vigencia 2021					Plan Anual de Auditorias, aprobado y firmado por la gerencia	1.14
				Fortalecimiento de las competencias de personal a través de la ejecución del plan institucional de capacitación 2021 (PIC).	La oficina de talento humano, ha capacitado 1167 persona, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitaciones del 68% en cobertura y del 82% en cumplimiento					Las evidencias están en talento humano carpeta del PIC se anexa matriz de capacitación del PIC	1.58
				Aplicación de normatividad vigente en materia de control interno disciplinario.	la oficina de control interno disciplinario realiza a diario revisión de la normatividad y la jurisprudencia que se expide en Colombia a través de las publicaciones que se generan en el sistema de la empresa LEGIS y de los diferentes medios de información tecnológica y textos jurídicos para prevenir la ocurrencia del riesgo.					Consulta de paginas de normatividad	1.58
	Realizar investigaciones disciplinarias omitiendo la aplicación de principios constitucionales y legales del debido proceso que conlleve a decisiones arbitrarias que generen impunidad	*Reglamento Interno de Trabajo	Control y seguimiento de términos de procesos y sanciones.	La oficina de control interno disciplinario realiza el control y seguimiento de los términos legales de los diferentes procesos disciplinarios que se adelantan en cumplimiento de las normas vigentes.					Los documentos reposan en la oficina de Control Interno Disciplinario	1.58	
			Revisión del estado de los procesos en comités de gerencia.	se realizo capacitación de responsabilidad disciplinaria a los supervisores e interventores, el día 18 de agosto donde participaron 39 personas, el día 20 de agosto de 2021 se realizó capacitación a los jefes de cuadrilla, georreferenciador y técnico 3 del área de poda y corte referente a la responsabilidad disciplinaria, clases de faltas y clases de sanciones disciplinarias. la charla tuvo una duración de 1.30 horas brindada a 4 trabajadores oficiales de la empresa.					Asistencia a capacitaciones	1.58	
GESTION FINANCIERA	Manipulación de novedades de nómina en el sistema Orión	*Control de novedades autorizadas por cada jefe de área	Subgerencia Administrativa y Financiera - Control Interno de Gestión	Verificación de horas extras con cada jefe de área.	SE realizara seguimiento a esta actividad mediante auditoria de nomina que será realizada en el mes de septiembre.				Pendiente realización de auditoria	0.00	
				Revisión previa de la nomina por la Subgerente Admón. y Financiera.	Por parte de la profesional de talento humano se ha realizado 8 seguimientos de manera quincenal y la Subgerente Admón. y Financiera verifica aleatoriamente.				se anexa hoja de Excel de las revisiones que se hacen aleatorias de nomina	1.58	
				Socialización de código de ética e integridad	Se realizo la socialización del código de ética e integridad, con el propósito de que las personas lo apliquen.				Registro de capacitaciones	1.58	
				Capacitación al nuevo personal en el modulo de nomina del sistema Orión.	De acuerdo al ingreso de la técnico de apoyo al área de talento humano se realizo la capacitación con el apoyo del proveedor para conocer el modulo de nomina el ORION.				Registro de capacitaciones	1.58	
				Auditoria de control interno.	Se tiene programada la auditoria a esta área, en el segundo cuatrimestre del año 2021.				Plan Anual de Auditorias, aprobado y firmado por la gerencia - Publicado en la pagina web.	0.53	
				Seguimiento y control a los reportes tributarios.	Cada 15 días, la contadora de la empresa, revisa con el contratista Gustavo Quintana tema tributario y este emite algunos conceptos para el conocimiento del área.				Contrato Publicado en el SIA Observa	1.58	
				Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia.	En el primer cuatrimestre del año 2021, la Admón. y Financiera presento el informe de seguimiento a los estados financieros en junta directiva el 03 de agosto				La evidencia se encuentra en el acta de junta directiva del 03 de agosto	1.58	
				Arqueos periódicos en caja menor.	Se realiza de manera mensual por parte de la oficina de Control Interno de Gestión, el arqueo a la caja menor, se verifica el acta de apertura, los reembolsos y el acta de cierre.				La carpeta con los archivos de caja menor, reposa en la oficina de control interno de gestión	1.58	
				Control y seguimiento a los recaudos de la empresa por venta de servicios a través de indicadores.	Se verificó que la subgerente administrativa y financiera cuenta con indicadores de recaudo de los servicios, así mismo se cuentan con indicadores del área comercial sobre los servicios.				Tabla de mando de los indicadores que reposa en el área de planeación	0.53	
				Monitoreo trimestral de indicadores financieros (2da Línea de Defensa)	Desde el área de Planeación se realiza seguimiento a los indicadores financieros a través del PGR, a la fecha se tienen los indicadores con corte a 20 de agosto de 2021.				Tabla de mando de los indicadores	1.58	

Alteración de la información financiera	*Auditoria a los sistemas de información financiera *Socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal. *Convalidación cargue información al software financiero	Subgerencia Administrativa y Financiera - Control Interno Disciplinario	Monitoreo y auditoria al sistema financiero ORION.	Se verificó que la subgerente administrativa y financiera solicito al proveedor del sistema financiero ORION, adelantar auditorias para conocer el uso adecuado de este, en la cual el proveedor Orion nformar que cada uno de los módulos del sistema Orion Software, permite al usuario realizar procesos de auditoría a toda la información registrada en el sistema, así como la parametrización aplicada				Oficio con información de auditoria	1.58
			Socialización de los alcances de la ley 734 de 2002 régimen disciplinario único.	La oficina de control interno disciplinario realizó actividades de capacitación a dos grupos de trabajadores de la empresa referente a la procedencia del silencio administrativo positivo y sus consecuencias jurídicas y disciplinarias (grupo 1 responsables de responder derechos de petición) y temas de cualidades de servidores públicos, derechos, deberes y consecuencias disciplinarias incluyendo clases de faltas y sus respectivas sanciones (grupo 2 personal de corte de céspe)			Registro de asistencia a capacitaciones	1.58	
			Asignación de permisos especiales al mínimo de usuarios.	se cuentan con 19 usuarios activos en el sistema ORION aprobados por la Subgerente Admón. y Financiera y se tiene definido el tipo de consultas que pueden hacer cada uno de ellos.			se anexa archivo en Excel con usuarios activos	1.58	
			Socialización del código de ética y buen gobierno en procesos de inducción y reintroducción año 2021	En lo corrido del año el área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 92 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reintroducción de la empresa.			Registro de asistencia a capacitaciones	1.14	
GESTION DE RECURSOS	Pérdida de la información, documentos y registros	*Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central *Implementación de SAIA *Custodia del Archivo (Iron Montain)	Implementación de las acciones establecidas en el programa de gestión documental relacionada con la custodia y protección de los documentos de acuerdo al plan de gestión documental (PGD) y las tablas de retención documental de las TRD.	el plan de acción esta construido y se esta llevando a cabo las capacitaciones hoy se llevo a cabo una de las capacitaciones programadas con 22 funcionarios de la entidad.			Fue por Meting el área de sistemas certifica que usuarios se conectaron y la recibieron .	1.20	
			Dar continuidad al proceso de deposito y custodia de los archivos administrativos en instalaciones de proveedor especializado en manejo de archivo.	La subgerencia administrativa y financiera cuenta con contrato vigente con iron Mountain para la custodia del archivo.			Contrato Publicado en el SIA Observa	1.58	
			Implementación de plan de seguridad y privacidad de la información.	Se cuenta con el plan de seguridad y privacidad de la información documentado y publicado en la pagina web			https://serviciudad.gov.co/Trans_aceinf/6_PLANEACI%3%93N/6.1%20POL%3%8DTICAS_LINEAMIENTOS_Y_MANUALES/Modelo%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%3%83n%20SERVICIUDAD.pdf	1.58	
			Implementación del plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información.	Se cuenta con el plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información documentado y publicado en la pagina web			https://serviciudad.gov.co/Trans_aceinf/6_PLANEACI%3%93N/6.1%20POL%3%8DTICAS_LINEAMIENTOS_Y_MANUALES/Plan%20de%20tratamiento%20de%20Riesgos%20SERVICIUDAD.pdf	1.58	
			Implementación de los mecanismos para la usabilidad y accesibilidad de la información.	Para abarcar este tema se realizaron las siguientes implementaciones en la pagina web para optimizar la usabilidad y accesibilidad de la información: • SEO (Search Engine Optimization): se aplicaron reglas de optimización en la pagina web de Serviciudad para permitir una indexación adecuada que permita que aparezca en los primeros lugares de los motores de búsqueda, a continuación se lista las políticas implementadas: o Se definió una estructura jerárquica de enlaces claros y coherentes. o Se realizo una evaluación del marcado de los documentos html o Se mejoro los títulos individuales de cada pagina para que correspondan a lo que buscan los usuarios • Diseño de interfaz de usuario o Diseñado ordenado y limpio en la estructura de noticias de la pagina web, y en los banner de comunicación ubicados en el index de la página web Las actividades relacionadas estan actualmente operando de manera opima, tanto en su funcionalidad como en su estructura, mas adelante se tiene planteado realizar un cambio a la plataforma de desarrollo a una mas actualizada			Cronograma de implementación Contrato 122-2020	0.8	
			Implementar pagina web con sistemas de seguridad SSL y demás requerimientos del Ministerio de las TICs.	Se adquirido certificado SSL el cual esta en proceso de implementación en la página web.			Certificado SSL, se encuentra en los archivos del área de sistemas.	0.8	
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenad	*Inventarios actualizados *Auditorias al proceso de almacén *Control periódico a los bienes de la empresa	Subgerencia Administrativa y Financiera, Almacenista	Monitoreo y control periódico de inventarios. (Requerimiento, solicitud de cotización y orden de compra).	Se realizo el inventario de almacén en el mes de junio, realizando seguimiento y control a los bienes de la empresa			las evidencias reposan en el área de almacén (acta del 6 de junio de 2021)	1.58	
			Ampliación de los lineamientos del manual para el manejo y control de los bienes de la entidad resolución 012 de enero de 2015.	Se realizo la actualización del manual de funciones para los Servidores Públicos de la entidad			resolución 374 de 2016	1.58	
			Auditorias al sistema ORION módulo de inventarios direccionadas por la oficina de control interno de gestión.	Se realizo la entrega del informe de la auditoria financiera, en la cual se verificó el modulo de inventarios			Informe Final de la auditoria Financiera	1.58	

				Implementación modulo de compras en ORION.	Desde el almacén general de la empresa, esta funcionando este modulo correctamente cada vez que se puede aplicar se hace el requerimiento se envía la solicitud de cotización y después de analizar la matriz de selección.					Informe Orión	1.58
				Reuniones del Comité de bajas.	Se realizo el comité en el día 6 de junio para hacer la entrega de los vehiculos recolectores.					Acta de comité.	1.58
MEJORAMIENTO CONTINUO	Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar un tercero	*Manual de Auditoria de Control Interno	Subgerencia de Planeación , Profesional de Calidad, Asesor de Control Interno de Gestión	Socialización de informes de auditoria en Comité de Gerencia y Comité de control Interno.	se realizo socialización mediante el comité el día 25 de agosto de 2021.					Acta de comité del 25 de agosto	1.58
				Seguimiento y control de planes de mejoramiento derivados de auditorias.	Se realizan seguimientos a todas las auditorias, según lo establecido en el cronograma anual acorde al procedimiento de auditorias					Cronograma anual de actividades de la oficina de control interno y procedimiento CIPR-01 versión 03.	1.58
				Actualización del procedimiento de Auditorias de Control Interno de Gestión con nueva versión DAFP.	Se realizo actualización del Procedimiento de auditorias en el mes de febrero del año 2021, siguiendo los lineamientos del DAFP.					procedimiento de auditorias de Control Interno de Gestión CIPR-01 versión 03.	1.58
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 - Control Interno de Gestión	Auditorias periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS.	La gerencia, la subgerencia administrativa y financiera y la subgerencia comercial y de mercadeo evalúan propuesta de empresa especialista para realizar la auditoría general al a los dos sistemas SICEPS y ORION.					Propuesta en evolución	0.53
				Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2021.	En lo corrido del año el área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 92 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Registro de asistencia a capacitaciones	0.70
				Revisión periódica del manejo de claves asignados algunos servidores para ingresar a los programas relacionados con el SICEPS para determinar el uso adecuado de las mismas.	Se tiene programada desde la subgerencia comercial realizar revisión en el segundo semestre del año 2021 junto con oficina de sistemas.					Solicitud enviada al area de Sistemas	0
				Copias de seguridad a la base de datos del sistema SICEPS.	Se realiza copias de seguridad a la base de datos del sistema de información comercial diariamente la cual se guarda de manera local y en la nube simultáneamente, se realiza un backup semanal y se guardan las copias mensuales como histórico: Se realizan copias locales y en la nube.					Archivos digitales oficina de sistemas	1.58
	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	Subgerente comercial - Control Interno de Gestión	Resolver dudas , inquietudes o sugerencias con los Entes de Control en materia de Servicios Públicos CRA , Super Intendencia de Servicios Públicos o ANDESCO.	Se han llevado a cabo 1 mesa presencial acueducto y alcantarillado en la Superservicios el día 15 de abril en la ciudad de Bogotá para tratar temas de inversión para obras de aguas lluvias no incluidas dentro del POIR, además proceso de cierre tarifario de auditoria tarifaria de acueducto y alcantarillado. Igualmente se Participó en el taller tarifario aprovechamiento con la superintendencia 26 de abril y en la mesa virtual con la delegación de aseo de la superservicios efectuada el 30 de abril de 2021.					Invitación para participación en el taller y asistencia al mismo	1.58
				Llevar a cabo auditorias de Control interno a la aplicación y cobro de tarifas.	Se realizan reuniones mensuales para verificar las tarifas aplicadas, este año se han realizado 6 reuniones y se cuenta con una firma especializada que apoya y asesora a la empresa en este tema.					Informe mensual para pago de contrato de la firma especializada, archivo de la empresa y aplicativo SIA Observa.	1.58
				Publicación en página web y periódico de circulación local de las tarifas aplicadas o cualquier modificación relacionada con estas.	Mensualmente se publican en la pagina web las tarifas para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, además en el periodo el diario del Otún.					http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario/tarifas	1.58
	Alteración en la medición de consumos	*Supervisión en campo *Crítica en los consumos que presentan alteraciones en sus promedios *Control en dispositivos de toma de lectura	Subgerente comercial - Control Interno de Gestión	Capacitaciones en código de valores y ética.	En lo corrido del año el área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 92 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Registro de asistencia a capacitaciones	0.7
				Aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse.	La oficina de control interno disciplinario tramita hasta su complicación - sanción disciplinaria o archivo definitivo - cuando a causa de una queja, de un informe de servidor público o de oficio - tendiente a dar cumplimiento a la ley 734 de 2002 y demás normas concordantes.					Archivo que reposa en la oficina de Control Interno Disciplinario	1.58
				Seguimiento en tiempo real de las rutas de lectura por medio de GPS.	El área de facturación y sistemas realizan revisiones periódicas sobre las rutas de lecturas con los GPS.					Base de datos del sistemas de GPS	1.58
Medidores con características antifraude.				Se adjudico contrato de suministro de medidores por valor de \$459.743.410 , donde se exigieron dentro de las características de compra que estos tuvieran dispositivos antifraude incorporados. Se pactaron la compra de 2835 medidores de 1/2 "3 medidores de 3/4, 2 medidores de 1" y 2 medidores de 1 1/2", de los cuales se entregaron 1500 con corte al mes de agosto					Contrato 055-2021	1.58	
Capacitaciones al personal operativo y lector en micro medición y dispositivos de lectura.				La subgerencia comercial y mercadeo, en el segundo trimestre de 2021 llevo a cabo capacitación en micromedición y Macromedición, al personal adscrito a esta subgerencia.					Registro de asistencia a capacitaciones	0.7	
Control y Seguimiento	Favorecimiento a terceros durante el ejercicio de auditoria	*Manual de Auditoria de Control Interno *Código de ética y buen gobierno	Control Interno de gestión - Talento Humano	Capacitaciones en código de valores y ética.	En lo corrido del año el área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 92 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Registro de asistencia a capacitaciones	0.7
				Acciones de autocontrol al interior de la oficina de control interno.	Se verifica constantemente el cronograma de la oficina de control interno, y dar cumplimiento a lo establecido en el mismo.					Cumplimiento del cronograma de control interno de gestión	1.58

			Auditorias al sistema de control interno por parte de Entes de Control.	Se han realizado 3 auditorias por parte de los entes de control, se recibieron los informes finales y se suscribieron los respectivos planes de mejoramiento					Planes de mejoramiento suscritos	1.58	
TOTAL AVANCE PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION											82.01
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO											
ESTRATEGIAS ANTITRMITES	identificación de Trámites	Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo, Contratación y sistemas.	Actualización inventario de Trámites, Trámite en línea.	Se tienen inventario actualizado de tramites empresariales y debidamente registrados en el Sistema Único de información de tramites SUIT.					http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios	25	
			Certificado inscripción de proveedores.	Se genera el trámite en línea para la inscripción de proveedores a través de la página web, quedando como documento el instructivo para la inscripción de proveedores SPIN-02					http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario/proveedores/registro-de-proveedores/persona-natural	25	
			Actualización procedimiento para la racionalización de trámites.	se actualiza procedimiento para la racionalización mediante resolución no. 460 de noviembre de 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 tramites 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.					Resolución 460 del 11 de Noviembre de 2020	25	
	Racionalización de trámites	Virtualizar los tramites identificados.	Las subgerencias comercial y de Planeación, elaboraron trámite en línea usuarios nuevos, trámite en línea paz y salvos cartería; imprima su facturación la Pendiente por parte de planeación la entrega de manuales y socialización con los encargados de proceso					INICIO (serviciudad.gov.co) Paz y Salvo (serviciudad.gov.co) IMPRIMA SU FACTURA (serviciudad.gov.co) INDEPENDIZACION (serviciudad.gov.co) INICIO (serviciudad.gov.co);Paz y Salvo (serviciudad.gov.co); IMPRIMA SU FACTURA (serviciudad.gov.co); INDEPENDIZACION (serviciudad.gov.co)	25		
TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO											100
TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO											
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo, y sistemas.	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.	De acuerdo con las actividades que se van realizando, se publica la información en la pagina web, en el botón de transparencia y acceso a la información.					Página web, botón transparencia y acceso a la información	12.5	
		Gerencia y Subgerencia de planeación	Socialización del informe de gestión empresarial - Informe de gestión publicado en página web.	Se tiene publicado el informe de gestión 2016 - 2021, en la pagina web de la entidad, para el conocimiento de nuestros usuarios					Página web	12.5	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia y Subgerencia de planeación	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.	Se realizo una jornada de participación y rendición de cuentas, realizada el día 19 de agosto, se han realizado 3 consejos de gobierno, las fechas de junio 11, junio 12 y agosto 25.					Página web, y reprogramación	6	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo,	Encuentros comunitarios - Cumplimiento de encuentros comunitarios según programación.	Se realizo contrato para capacitar a 5000 usuarios con el fin de promover conciencia y cultura ambiental, además manejo eficiente de los servicios públicos.					Contrato N 059 de 2021, firmado el 8 de abril	12.5	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo,	Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje.	Dentro del marco del plan de participación ciudadana elaborado por la empresa se realizara foto de servicios públicos, en el cual se invitara a los siguientes estamentos: Academia, gremios, órganos de control, veedurías ciudadanas, Organizaciones no gubernamentales, órganos internos y ciudadanía en general, este foro está previsto para el mes de mayo.					Verificación de listado de asistencia, en el momento que se realice este foro	9	
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Subgerencia Administrativa y Financiera Talento Humano	Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de diferentes estrategias.	El día 25 de junio se desarrollo la jornada de rendición de cuentas con los diferentes medio de comunicación del municipio y el 28 de junio se realizo un facebooklife con la comunidad en el contexto de rendición de cuentas y consultas en general					Registro de asistencia a capacitaciones	7	
	Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	Control Interno de Gestión	Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad.	Se realizo un encuentro con la comunidad el día 19 de agosto, donde se trataron diferentes temas, incluidos los tarifarios, en este encuentro se invitaron, a líderes, veedores, empresarios y comunidad en general					Verificación de listado de asistencia, en el momento que se realice este foro	6	
			Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas.	Se realizo seguimiento a las actividades de plan anticorrupción					Se realizaran las actividades de seguimiento y control en el próximo seguimiento del plan anticorrupción	12.5	
TOTAL AVANCE TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO											78
CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO											
	Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Acciones implementadas para mejorar la atención y recepción de requerimientos de los usuarios.	Se esta ejecutando el plan de atención al ciudadano y el plan de participación ciudadana, que esta publicado en la pagina web					Planes publicados en la pagina web, en el botón de transparencia y acceso a la información	7.14	
		Subgerencia de Planeación / Sistemas	Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa - Página web actualizada.	En la pagina web se realizan actualizaciones en la pagina de inicio como en los módulos del menú principal todos los días, según requerimiento de las áreas de la empresa.					Página Web	7.14	

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	Subgerencia Administrativa y Financiera/ Subgerencia Comercial	Continuar con la Implementación del call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario.	Se adjudicó contrato de prestación de servicios para atención al ciudadano a través de la línea única 3322103, por valor de \$ 47.407.501					Contrato de prestación de servicios SF-012-2021	7.14	
		Subgerencia Comercial y de mercadeo	Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reintroducción al personal.	Se realizó la capacitación certificada de 40 horas con el SENA; para el curso de intención al cliente y al usuario de las cuales se capacitaron 45 personas					Solicitud a la subgerencia administrativa y financiera	7.14	
			Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales.	Se elaboró plan de atención al ciudadano y el cronograma de actividades donde se fortalece la atención especial.					https://serviciudad.gov.co/Trans_accceinf/6.PLANEACI%C3%93N/6.1%20POL%C3%8DTICAS_LINEAMIENTOS_Y_MANUALES/Plan%20Participacion%20Ciudadana.pdf	7.14	
			Mejorar y Personificar la asistencia Virtual de atención de PQRS.	Se tiene asignado atención desde el call center, chat virtual en línea y la opción de atención de PQR virtual a través de página WEB Y redes sociales.					RECEPCIÓN DE PETICIÓN (netsaia.com)	7.14	
			Implementación del kiosko virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa.	Se habilitó la solicitud como cada año desde el área de mercadeo de la subgerencia comercial.					Solicitud de aprobación de RUBRO y contratación	3.57	
			Implementación Aplicación móvil de Serviciudad.	Se realizó la solicitud desde el área comercial con el apoyo de sistemas para ingresar en el presupuesto 2021, por valor aproximado de \$25.000.000					Solicitud para rubro envía	1	
	Talento Humano	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.	Se verifico que la subgerencia Administrativa y financiera y la subgerencia comercial, realizaron la capacitación con el Sena para recibir la formación de las 40 horas.					se anexa programa de formación	7.14	
			Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.	Se realizó la actualización de los manuales y se adelantara los procesos para ejecutar la evaluación del desempeño					Documento soporte del contrato 067-2021	7.14	
			Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Se verifico que este tema esta incluido en plan de capacitación ya se cuenta con el programa por parte del Sena a la espera que el Subgerente Comercial organice horarios para que lo puedan recibir son 40 horas.					Plan de capacitaciones	7.14	
	Normativo y procedimental	Control Interno de Gestión	Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQR en la aplicación SAIA con el fin de garantizar la respuesta Oportuna a las PQRS interpuestas por los usuarios.	Mensualmente la oficina de control interno realiza la trazabilidad de las PQR'S en el SAIA, y se presenta el informe de las pendientes por responder en las fechas oportunas.					https://serviciudad.gov.co/Trans_accceinf/file.php?dir=10.INSTRUMENTOS_DE_GESTI%C3%93N_DE_INFORMACI%C3%93N_P%C3%94BLICA%2F10.10%20INFORME_DE_PETICIONES%2C_QUEIAS%2C_RECLAMOS%2C_DENU	7.14	
			Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	En el mes de julio de 2021 se elaboró el informe de PQR'S correspondiente al semestre de enero a junio de 2021 el cual fue publicado en la pagina web de la empresa el cual muestra el estado de las pqr's					https://serviciudad.gov.co/Trans_accceinf/file.php?dir=10.INSTRUMENTOS_DE_GESTI%C3%93N_DE_INFORMACI%C3%93N_P%C3%94BLICA%2F10.10%20INFORME_DE_PETICIONES%2C_QUEIAS%2C_RECLAMOS%2C_DENUNCIAS_Y_SOLICITUDES_DE_ACCESO_A_LA_INFORMACI%C3%93N%2F2021	7.14	
	Seguimiento y control	Subgerencia de Planeación / Subgerencia Comercial y de Mercadeo	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.	Se tiene planeado la realización de medición de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado, en los meses de noviembre o diciembre					Pendiente realización de informe de percepción	0	
TOTAL AVANCE CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO										83.11	
QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION											
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Lineamientos de transparencia activa	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública".	Se tiene en la pagina de inicio el botón de " Transparencia y acceso a la información con la información actualizada dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 712 de 2014 : 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, 2.Información de interés, 3. Estructura Orgánica y Talento humano, 4.Normatividad, 5.Presupuesto, 6. Planeación, 7. Control , 8. Contratación, 9. Trámites y Servicios, 10. Instrumentos de gestión de Información Pública, 11. transparencia pasiva, 12. Criterio diferencial de accesibilidad, 13.Protección de datos personales.						12.5	
			Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".						http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/mi/gg/ita7	12.5	
			Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).								12.5
			Publicación de la información relacionada con la contratación página web.	se tiene publicada la información de contratación hasta mayo de 2021 según requerimiento de la oficina de contratos.						http://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/informes/contratacion/contratos-por-ano/2021	12.5
	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	Esta en proceso de implementación de documentación en el sistema de calidad, para realizar la socialización y adopción por parte de la empresa						Documentos en sistema de calidad	12.5		
	Lineamientos de transparencia pasiva.	Todas las dependencias	Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley.	Todas las respuestas se dan en los tiempos previstos y la trazabilidad esta se puede verificar en el sistema SAIA.					https://serviciudad.gov.co/Trans_accceinf/file.php?dir=10.INSTRUMENTOS_DE_GESTI%C3%93N_DE_INFORMACI%C3%93N_P%C3%94BLICA%2F10.10%20INFORME_DE	12.5	
	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Subgerencia de Planeación / Sistemas/ Gestión Documental	Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la indicados en el plan de gestión documental (PGD).	Se realizó la contratación del personal de apoyo para la" PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR EL PROCESO DE DIGITALIZACION DEL ARCHIVO CENTRAL Y LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL P.G.D."					Contrato de prestación SF-103-2021	12.5	

	Monitoreo del acceso a la información pública	Control Interno de Gestión	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	En el mes de julio de 2021 se elaboró el informe de PQR'S correspondiente al semestre de enero a junio de 2021 el cual fue publicado en la página web de la empresa el cual muestra el estado de las pqr's con respecto al solicitudes de información.					https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/file.php?dir=10.INSTRUMENTOS_DE_GESTI%C3%93N_DE_INFORMACI%C3%93N_P%C3%9ABLICACI%C3%93N%2F10.10%20INFORME_DE_PETICIONES%2C_QUEJAS%2C_RECLAMOS%2C_DENUNCIAS_Y_SOLICITUDES_DE_ACCESO_A_LA_INFORMACI%C3%93N%2F2021	12.5
TOTAL AVANCE QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION										100
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES										
INICIATIVAS ADICIONALES	Socialización y apropiación del código de ética e integridad	Talento Humano / todas las áreas	Ejecución de la capacitación del código de ética e integridad, en cumplimiento o con el PIC	A partir de la contratación de una profesional en Psicología, se viene desarrollando la socialización y apropiación del código de ética e integridad, a las diferentes áreas de la empresa, al momento se han realizado 136 capacitaciones					Registro de asistencia a las capacitaciones	33.33
	Desarrollo de las políticas de gobierno digital	Planeación/Sistemas	GODI	se ejecuto el contrato 122-de 2020, en el cual se documento los componentes de gobierno digital y la documentación de todos los requerimientos de normatividad.					Actas de contrato Publicado el el SIA Observa	33.33
	Manual de contratación	Gerencia / Secretaria General	Adopción del manual de contratación	Por medio del acuerdo de junta directiva N° 08 del 22 de diciembre de 2020, se dio adopción al manual de contratación el cual rige a partir del 01 de febrero de 2021 y se ha realizado la contratación conforme a lo establecido en este manual					Acuerdo de junta directiva N° 08 del 22 de diciembre de 2020	33.33
TOTAL AVANCE SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES										100
TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION										
TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION										90.52
Consolidación y socialización del documento	AREA DE PLANEACION		NOMBRE							OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, septiembre de 2021, Original con firmas en oficina de control interno de gestión
	SUBGERENTE DE PLANEACION		DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO							
Seguimiento de la estrategia:	AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION		NOMBRE							
	ASESOR DE CONTROL INTERNO		ANDRES FELIPE ZULLUAGA MONTOYA							

