

		SERVICIUDAD E.S.P CONTROL INTERNO DE GESTION					Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2022				
PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORUPCION 2022											
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORUPCION 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 GESTION	Actividades propuestas	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE EJECUCIÓN				EVIDENCIAS	PORCENTAJE DE AVANCE
						ene	feb	mar	abr		
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 integridad *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.					Modalidades de contratación (serviciudad.gov.co)	1.58
				Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reinducción año 2022.	El área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a los funcionarios de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Listado de asistencia	0.70
				Publicación de la contratación año 2022 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 entidad. 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.serviciudad.gov.co/ws/index.php/Informes/contratacion/contratos-2022	1.00
				Reporte de la contratación al SIA Observa.	Mes a mes se sube al SIA Observa toda la información relacionada sobre la contratación.					Informe para la ciudadanía (auditoria.gov.co)	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 de cumplimiento con los requisitos exigidos por la entidad.					Modalidades de contratación (serviciudad.gov.co)	1.58
				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.					MICH (serviciudad.gov.co)	0.52
	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	Socialización de manual de interventoría y manual de contratación a los supervisores e interventores de la empresa.	Se tiene programadas a partir del segundo semestre de 2022, con todos los contratistas, supervisores e interventores.					PIC	0.53
				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 y seguimiento por medio de parte del area					Informe de auditoria y procesos del area juridica	0.53
				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. La cual va en la parte final de todos los contratos, y se han realizado 116 evaluaciones.					archivos digitales del área de planeación	1.58
				Actualización de manual de funciones basado en la versión 2 de la guía del DAFP.	Se contrato un profesional para actualizar el manual de uniones de acuerdo al contrato es el 067-2021 entregado en el mes de agosto					https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/manual-de-funciones	0.53
TALENTO HUMANO	Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	*Aplicación de código de ética e integridad *Aplicación de procesos de selección de personal	Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaria General - Control Interno de Gestión	Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2022.	El área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a los funcionarios del area operativa de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					registro de asistencia a las capacitacion reposan area de t	0.53
				Implementación de la evaluación de desempeño.	Se tiene proyectada su implementación para el segundo semestre del año en conjunto con la profesional de Talento Humano y Psicóloga, de acuerdo a la modificación del manual de actividades para trabajadores oficiales					Diagnostico de la metodología y actividades	0.53
				Auditoria a los procesos de Talento Humano por parte de la oficina de Control Interno de Gestión.	Se realizo y socializo la auditoria al proceso de nomina, derivado del area de Talento Humano					Informe de auditoria de nomin, que reposa en el area de CI	0.53
				Seguimiento a los planes de mejoramiento del talento Humano .	Se continúa realizando seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoria de talento humano, según las fechas establecidas para el 2022					Informes de seguimientos que reposan en el area de TH.	0.53
				Ingreso de las hojas de vida de los funcionarios al SIGEP.	Se evidencio el cargue de 82 hojas de vida en el aplicativo Sigep					Plataforma SIGEP	0.53
				Fortalecimiento del proceso de reinducción al personal de la empresa, de acuerdo con la evaluación de desempeño.	Una vez implementada la evaluación del desempeño, se hará la respectiva inducción en el tema..					Diagnostico de la metodología y actividades	0.53
	Incumplimiento de funciones	*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 - Control Interno de Gestión	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 2022					Ejecución del plan anual de auditorias y seguimiento a los procesos de la entidad	0.53
				Implementación de la evaluación de desempeño	Se tiene proyectada su implementación con para el segundo semestre del año en conjunto con la profesional de Talento Humano y Psicóloga, de acuerdo a la modificación del manual de actividades para trabajadores oficiales					Diagnóstico de la metodología y actividades	0.53
				Fortalecimiento de las competencias de personal a través de la ejecución del plan institucional de capacitación 2022 (PIC).	La oficina de talento humano tiene documentado el Plan Institucional de Capacitaciones el cual se viene ejecutando de acuerdo al cronograma establecido				Listado de asistencia	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		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, y se genero el nuevo código general disciplinario a partir del 29 de marzo					Archivos oficina de Control Interno Disciplinario	1.58
				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.					Archivos oficina de Control Interno Disciplinario	1.58
				Revisión del estado de los procesos en comités de gerencia.	Una vez cada desde la gerencia se solicita la información, es presentado el informe y se socializa el estado de los procesos Disciplinarios.					Se verificara en el próximo seguimiento	0.53
	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.	De forma semanal realizan la verificación y aprobación de horas extras por parte de los líderes de cada proceso, en el formato establecido para dicho fin.					Archivos de talento humano	1.58
				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.					Archivos reposan en la oficina de talento humano	1.58
				Socialización de código de ética e integridad	Se realiza con la inducción y reinducción con la Psicóloga los temas relacionados, con el reglamento interno, Código disciplinario, procesos de talento humano					registro de asistencia a las capacitación reposan área de talento humano	1.58
				Capacitación al nuevo personal en el modulo de nomina del sistema Orión.	Se realizo capacitaciones al personal de talento humano en las nuevas actualizaciones del sistema					Archivos y correos del área de talento humano	1.58
			Auditoria de control interno.	Se socializó auditoria al proceso e nombra el cuatrimestre, donde se realizaron verificaciones por medio del sistema Orión					Informe de auditoria	1.58	
GESTION FINANCIERA	Manejo indebido de los recursos financieros	*Cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procesos de tesorería, presupuesto y contabilidad * Socialización código de integridad *Auditoria a los procesos financieros	Subgerencia Administrativa y Financiera - Control Interno de Gestión	Seguimiento y control a los reportes tributarios.	Se realizan y publican los informes de ley, los cuales son verificados y aprobados por el experto tributario					http://www.serviciotribunal.gov.co/orion/orion	1.58
				Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia.	En el mes de marzo de 2022, se publico en la pagina web de la entidad, los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2021, al igual se cuenta con la declaración de ingresos y retenciones de la empresa.					Archivos de contabilidad	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, sin embargo durante la vigencia 2022, se no ha apertura debido a la normatividad nueva referente a facturación					Archivos de la oficina de CIG	1.58
				Control y seguimiento a los recaudos de la empresa por venta de servicios a través de indicadores.	Esta actividad mensualmente es verificada por la tesorería, para su control y es enviado de forma mensual a la subgerente administrativa para su conocimiento					archivos de tesorería	1.58
				Monitoreo trimestral de indicadores financieros (2da Línea de Defensa)	Para indicadores que hacen parte del PGR, se cuenta con un contrato con una firma especializada para el diligenciamiento, calculo y seguimiento de estos indicadores					Informes de seguimiento por auditorias	0.53
	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 acuerdo de este y se solicitaron algunas actualizaciones del sistema, con referente a Costos ABC, disponibilidad, cuentas contables ajustes al peso y revisiones debitadas y acreditados.					Archivos y correos del área administrativa y financiera	0.53
				Socialización de los alcances de la ley 734 de 2002 régimen disciplinario único.	La oficina de control interno disciplinario tiene programada la realización actividades de capacitación del nuevo código disciplinario					pendiente de ejecución para el segundo seguimiento	0.53
				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.					Archivos y correos del área administrativa y financiera	1.58
				Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reinducción año 2022	El área de talento humano con el apoyo de la psicóloga ha socializado el código de ética e integridad a los funcionarios operativos de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Listado de asistencia	0.72

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 (Irán Montani)	Subgerencia Administrativa y Financiera/archivo	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.	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.						Intranet, Proceso Gestión documental	1.00		
			Subgerencia Administrativa y Financiera/archivo	Dar continuidad al proceso de deposito y custodia de los archivos administrativos en instalaciones de proveedor especializado en manejo de archivo.	Contrato IRON MONTAIN 068 de 2021, vigente hasta 28 de mayo de 2022							Contrato Publicado en la pagina de la empresa y el SIA Observa.	1.58	
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementación de plan de seguridad y privacidad de la información.	Se cuenta con un plan de seguridad y privacidad de la información y esta publicado en la pagina web y se realizada actividades de seguridad de información perimetral por medio de hardware y software.							https://serviciudad.gov.co/Trans_accieif/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAB.pdf	0.53	
			Subgerencia Planeación /sistemas	Implementación del plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información.	Se tiene documentado el plan de riesgos y seguridad de la información, y se cuenta con un centro de datos, por medio de una plataforma la cual es gestionado por el área de las TICS y su acceso es restringido							Recorta de impresión	0.53	
			Subgerencia Planeación /sistemas	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 (Sarchi Engine Optimización): 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 índice de la página web.							https://www.serviciudad.gov.co/ws/	0.53	
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementar sistemas de seguridad en la intranet de la empresa	el sitio web cuenta con un certificado valido por una autoridad e confianza, esto significa que la información como contraseñas o tarjetas de crédito se enviara de forma segura a ese sitio y no se puede interceptar								https://www.serviciudad.gov.co/ws/	0.53
	Subgerencia Planeación/sistemas	Implementar pagina web con sistemas de seguridad SSL y demás requerimientos del Ministerio de las Tics.	al sitio web cuenta con un certificado valido por una autoridad e confianza, esto significa que la información como contraseñas o tarjetas de crédito se enviara de forma segura a ese sitio y no se puede interceptar								https://www.serviciudad.gov.co/ws/	1.0		
	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 tiene implementado los módulos de requisición, solicitud de cotización y ordenes de compra para el sistema de ORION; con estos procesos se tiene una trazabilidad y control respecto a la ejecución de los contratos de suministro tales como son el de materiales acueducto, alcantarillado, Papelería y útiles y suministro de aseo, se realiza monitoreo a través de los reportes que genera el sistema ORION el cual es verificado por el profesional e almacén de la empresa							Se cuenta con los soportes de resumen de ordenes de compras, requisición y solicitudes de cotización.	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 actualización del manual para el manejo y control de los bienes mediante resolución 349 A del 01/09/2021, donde se modifica el comité de bajas incluyendo a la profesional ambiental y adicionar la disposición final de residuos RAEE, en el cual se debe realizar con gestores autorizados por medio de las campañas								Resolución 349A de 01 de septiembre de 2021	0.53
				Auditorias al sistema ORION módulo de inventarios direccionadas por la oficina de control interno de gestión.	De manera mensual, se realiza un cuadro mensual de control respecto al inventario valorizado que se tenía con corte mes anterior, se le suma las entradas del periodo y se disminuye las salidas de ese mismo rango de tiempo y el resultado se compara con el valorizado del mes de estudio, para establecer que los efectos de los documentos en el sistema se estén dando de la manera correcta									Se cuenta con la evidencia del seguimiento mensual realizado por el profesional del área de almacén con respecto a los inventarios.
control y seguimiento por medio de la Reuniones del Comité de bajas.				Se verifico que la ultima reunión del comité de bajas fue realizada en el mes noviembre de 2021 en el cual e realizo la baja de elementos mal clasificados y que no existen con documento BAJ 20210001 por valor de \$13.297.000 y en diciembre por las mismas circunstancias documento BAJ 20210002 por valor de \$12.740.183. Para la vigencia 2022 se esta adelantando con conceptos técnicos de vehículos del parque automotor para iniciar proceso de baja de los mismos.									Se cuenta con los conceptos emitidos por parte de la empresa caminos sobre la disposición final de los vehículos OCA 024 y OCA 052, y se cuenta con el acta de dicha reunión	0.53
MEJORAMIENTO CONTINUO	Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar a tercero	*Manual de Auditoria de Control Interno	Asesor de Control Interno de Gestión	Socialización de informes de auditoria en Comité de Gerencia y Comité de control Interno.	De acuerdo con el plan anual de auditorias estas son socializadas una vez sean culminadas.						Socialización y actas de reuniones y comités	1.58		
			Asesor de Control Interno de Gestión	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							Informes de seguimiento por auditorias	1.58	
			Asesor de Control Interno de Gestión	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 y se continua realizando las auditorias acorde a este procedimiento							http://200.110.171.134/Calidad/evaluacion/control_y_seguinto/procedimiento/DAFP/ https://www.serviciudad.gov.co/Trans_accieif/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAB.pdf	1.58	
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	Auditorias periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS.	Auditorias periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS.	Los líderes de los procesos de la subgerencia comercial y mercadeo solicitan varias implementaciones que se construyen en el apoyo del contratista, por tal razón se tiene proyectada auditoria para el segundo semestre de 2022							correos electrónicos	0.53		
			Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reinducción año 2022.	El área de talento humano con el apoyo de la psicóloga viene socializando el código de ética e integridad a los funcionarios del área operativa de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.								Listado de asistencia	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 realizan procesos de socialización con el área comercial, sistemas y el desarrollador del Software para realizar ajustes y parametrización continuas del sistema.									correos electrónicos	0.53
			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 Backus semanal y se guardan las copias mensuales como histórico; Se realizan copias locales y en la nube.									Archivos DBSCEP_2022-01-01_02/08/ (Completo).zip DBSCEP_2022-01-01_02/08/ (Completo).zip DBSCEP_2022-04-30_02/08/ (Completo).zip	1.58

GESTION COMERCIAL	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 Mesa virtual con ANDESCO proceso descertificación del municipio. Mesa virtual socialización y análisis nuevo marco tarifario servicios de acueducto y alcantarillado. Y Taller Socialización ANDESCO experiencia aplicación POIR					correos electrónicos de innovación y actas de la mesa	1.58	
				Llevar a cabo auditorias de Control interno a la aplicación y cobro de tarifas.	Se cuenta con una firma especializada que realiza revisión mensual la cual verifica el cumplimiento tarifario de la empresa					Informes mensuales para pago	0.53	
				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/bo/inter-obj/otun/otun/tarifas	1.58	
				Capacitaciones en código de integridad y buen gobierno	El área de talento humano con el apoyo de la psicóloga ha socializado el código de ética e integridad a los funcionarios de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reintegración de la empresa.					Listado de asistencia	0.72	
	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	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.					Archivos de 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 para identificar los tiempos de recorridos utilizados para cada ruta.					Informe de seguimiento reposa en el área de facturación	1.58
					Medidores con características antifraude.	La empresa tiene instalado 50 dispositivos antifraude en usuarios como tintorerías, lavaautos, constructoras. Adicionalmente se legalizó compra de suministro de otros 52 dispositivos que se encuentran en proceso de instalación					base de datos SICEPS	1.58
					Capacitaciones al personal operativo y lector en micro medición y dispositivos de lectura.	Asistieron a la capacitación los ingenieros de técnica, micromedición y área de ANC sobre reducción de pérdidas y nuevas tecnologías de medición en los sistemas de acueducto durante la feria del agua. Implementación al área de facturación y factores del nuevo aplicativo para sistematizar las revisiones normativas que se generen de las desviaciones de consumo					Contrato aplicativo revisiones críticas 052-2022 publicado pagina web. Listado de asistencia feria del agua del 24/03/2022	0.72
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 integridad y buen gobierno	El área de talento humano con el apoyo de la psicóloga ha socializado el código de ética e integridad a los funcionarios de la entidad a través de capacitaciones a estos dentro del proceso de inducción y reintegración de la empresa.					Listado de asistencia	0.72	
				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.					https://serviciudad.gov.co/77911-accion/96-plg/96-9277-CONTROL%2F77-133-CONFORMAS-DE-ESTRATEGIAS-DE-ACCIONES-DE-CONTROL-DE-TRAMITES	1.58	
				aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse y auditorias por parte de los entes de control a la oficina de CIG	Seguimiento en las fechas establecidas de acuerdo a los planes de mejoramiento generados de la auditorias de la contraloría para evitar sanciones disciplinarias					https://serviciudad.gov.co/77911-accion/96-plg/96-9277-CONTROL%2F77-133-CONFORMAS-DE-ESTRATEGIAS-DE-ACCIONES-DE-CONTROL-DE-TRAMITES	1.58	
				Auditorias al sistema de control interno por parte de Entes de Control.	Se este ejecutando la auditoria anual de financiera y de gestión por parte de la Contraloría Municipal a la entidad en la cual estaba incluida la oficina de Control Interno de Gestión.					Oficina de instalación de la auditoria, la cual reposa en la oficina de CIG	0.53	
TOTAL AVANCE PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION											65.30	
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO												
ESTRATEGIAS ANITTRAMITES	Identificación de Trámites	Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo , Contratación y sistemas.	Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo , Contratación y sistemas.	Actualización inventario de Trámites, teniendo en cuenta las sugerencias establecidas por las partes interesadas en la encuesta realizada	Se continua con los tramites inscritos ante el SUIT : 1.- Instalación temporal del servicio público 2.- Suspensión del servicio público 3.- Cambios en la factura de servicio público 4.- Cambio de la Clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público 5.- Restablecimiento del servicio público 6.- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores 7.- Certificado de paz y salvo 8.- Conexión a los servicios públicos 9.- Facilidad de servicios públicos 10.- Independización del servicio público					TRAMITES SUIT (serviciudad.gov.co)	10	
				Adopción e implementación de nuevos tramites	Se cuenta con un contrato para optimizar el tramite de proveedores, por medio de un software especializado para este tramite, y se espera que para el siguiente seguimiento este en funcionamiento					Informes de ejecución del contrato y actas de pago	10	
				Actualización procedimiento para la racionalización de trámites.	Proyección del procedimiento para la identificación y gestión de los trámites administrativos					Se realizara verificación en el próximo seguimiento al plan	6.6	
	Racionalización de trámites			Virtualizar los tramites existentes	Se tiene virtualizado los trámites de : Inscrición de proveedores , Paz y Salvo, impresión de facturas , independización, activación del servicio , inmuebles construidos, destino a construcción					TRAMITES SUIT (serviciudad.gov.co)	15	
				Modificación y mejoras a tramites existentes	Proyección del procedimiento para la identificación y gestión de los trámites administrativos					Se realizara verificación en el próximo seguimiento al plan	6.6	

TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO								48.2	
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 página web, en el botón de transparencia y acceso a la información.			ta7 (serviciudad.gov.co)	12.5	
		Gerencia y Subgerencia de planeación	Socialización del informe de gestión empresarial	Se realizó socialización del informe de gestión, en la junta directiva N° 1 de marzo 29 de 2022, donde además se presentaron los estados financieros y el proyecto de distribución de utilidades, además se realizó presentación ante la comunidad el día 30 de marzo por medio de la rendición de cuentas de alcaldía, sobre la gestión de Serviciudad con respecto al plan de desarrollo			Presentación en Power Point, Facebook Serviciudad y acta de asistencia de la alcaldía	12.5	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia/ 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 realizó socialización del informe de gestión, en la junta directiva N° 1 de marzo 29 de 2022, donde además se presentaron los estados financieros y el proyecto de distribución de utilidades, además se realizó presentación ante la comunidad el día 30 de marzo por medio de la rendición de cuentas de alcaldía, sobre la gestión de Serviciudad con respecto al plan de desarrollo			Presentación en Power Point, Facebook Serviciudad y acta de asistencia de la alcaldía	6	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo,	Encuentros comunitarios - Cumplimiento de encuentros comunitarios según programación.	Para el segundo semestre del año 2022 se tiene programado realizar el FORO "deberes y derechos de los usuarios para realizarse el jueves 16 de junio de 2022"			Invitación a las diferentes entidades	6	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo,	Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje.	Se realizó contrato para capacitar a 5000 usuarios con el fin de promover conciencia y cultura ambiental, además manejo eficiente de los servicios públicos, el cual finalizó el día 30 de abril.			Contrato publicado en la página de la empresa, el SIA Observa y soporte de capacitaciones	6	
	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.	Se tiene establecido para este año en el programa de reinducción que se esta actualizando por parte de la Psicóloga.			PIC	6	
			Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad.	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 esta previsto para el mes de junio			Invitación a las diferentes entidades	6	
	Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	Control Interno de Gestión	Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas.	Desde el área de control interno se realizó el acompañamiento en la socialización de rendición de cuentas por medio de la alcaldía			Listado de asistencia	12.5	
	TOTAL AVANCE TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO								67.5
	CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y Direcccionamiento estratégico	Subgerencia Comercial y de Mercadeo	definir las acciones en el nuevo plan estrategia sobre lineamientos de la entidad orientados a mejora la atención al ciudadano	se realizo las respectivas reuniones para el desarrollo de plan estratégico de la empresa, en la cual participaron 74 personas			Asistencia a la capacitación	3.57	
	Fortalecimiento de los canales de atención	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 página web se realizan actualizaciones en la página de inicio como en los módulos del menú principal todos los días, según requerimiento de las áreas de la empresa.			https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php	7.14	
			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 CF 006 del 2022, de prestación de servicios para atención al ciudadano a través de la línea única 3322103, por valor de \$ 49.622.047 con una vigencia de 11 meses			Contrato publicado en el SIA Observa	7.14
		Subgerencia Comercial y de mercadeo	Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reinducción al personal.	se realizó la reinducción a 159 funcionarios de la empresa				Asistencia a la capacitación	3.57
			Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales.	Se viene implementando el plan de atención al ciudadano y dentro del cronograma de actividades se desarrollo video corporativo para usuarios No Oyentes				Página web	7.14
			Mejorar y Personalizar 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.				Página web	7.14
			Implementación del kiosko virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa.	Se realizó la solicitud como cada año desde el área de mercadeo de la subgerencia comercial.				correo electrónico de solicitud	2.38
	Implementación Aplicación móvil de Serviciudad.	Se realizó la solicitud como cada año desde el área de mercadeo de la subgerencia comercial.				correo electrónico de solicitud	2.38		
	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 programara actividades para el segundo semestre de 2022			PIC	2.38	
			Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.	Se implementará en conjunto con Talento Humano y Psicóloga de la empresa en el segundo semestre 2022			Metodología para aplicar evaluación	2.38	
			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 de la empresa para desarrollar en el segundo semestre de 2022				PIC	2.38
	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.			Informes de la oficina de CIG	7.14	
			Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	En el mes de enero de 2022 se elaboró el informe de PQR'S correspondiente al semestre de junio a diciembre de 2021 el cual fue publicado en la página web de la empresa el cual muestra el estado de las pros y la próxima medición esta programada para diciembre 2022			Sector Litigio of 10 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA	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 solicita al proveedor del servicios de Call Center , apoyo para la realización de las encuestas de satisfacción al usuario año 2021 , para los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado , con el fin de evaluar aspectos de calidad, cobertura y continuidad del Servicio			Correo solicitud al contratista	2.38		

TOTAL AVANCE CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO							64.26	
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 página 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.			https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/mipg/ta7	9
			Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso a la información".					9
			Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).					9
			Tener en cuenta las sugerencias de información a publicar requerida por las partes interesadas según encuesta a realizar	Desde el área de PQRS se tienen en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar la página web			Reportes SAIA	11.1
			Publicación de la información relacionada con la contratación página web.	se tiene publicada la información de contratación hasta marzo de 2022 según requerimiento de la oficina de contratos.			2022.serviciudad.gov.co	11.1
	Lineamientos de transparencia pasiva.	Todas las dependencias	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	se actualiza de manera permanente la información en la pagina, según requerimientos de gobierno digital			http://www.serviciudad.gov.co/Trans_accion/79a.php?ac=COBENUNOS200DIGITA	6.5
			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 SAAI.			Sistema SAIA e Informe de PQRS del área de CIG	11.1
	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).	Fue elaborado por medio de uno de los objetos del contrato 103 del 2021, y se realizó la respectiva codificación y publicación en el botón de transparencia y acceso a la información de la pagina web de la empresa.			https://serviciudad.gov.co/Trans_accion/79a.php?dir=103INSTRUMENTOS_DE_GESTION_C393N_DE_INFORMACION_C393N_PPC393N_PUBLICACIONES_DE_INFORMACION_C393N_DE_INFORMACION_C393N_CLASIFICADA_Y_RESERVADA	6.5
	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 enero de 2021 se elaboró el informe de PQR S correspondiente al semestre de junio a diciembre de 2021 el cual fue publicado en la pagina web de la empresa el cual muestra el estado de las pros con respecto al solicitudes de información.			http://serviciudad.gov.co/Trans_accion/79a.php?dir=103INSTRUMENTOS_DE_GESTION_C393N_DE_INFORMACION_C393N_PPC393N_PUBLICACIONES_DE_INFORMACION_C393N_DE_INFORMACION_C393N_CLASIFICADA_Y_RESERVADA	6.5
	TOTAL AVANCE QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION							77.3
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES								
INICIATIVAS ADICIONALES	Formulación del plan estratégico 2022-2026	Gerencia/ Subgerencia de planeación	Plan estratégico Serviciudad 2022-2026	Se cuenta con el contrato CF 070 de 2022, con la firma ECONTEC Asesores S.A.S, con la cual se están adelantando reuniones con diferentes grupos de valor y partes interesadas, para el diagnóstico del plan.			Informes de ejecución del contrato y actas de pago	11.11
	Desarrollo del software de indicadores	Planeación/Sistemas	Indicadores de la empresa	Se firmó un contrato con la firma idinnovación digital S.A.S 077 de 2022, para la adquisición de sistema de información para el manejo de los procesos del control de indicadores y control de proveedores			Informes de ejecución del contrato y actas de pago	11.11
	Remodelación de sede	Gerencia	Remodelación de sede	Se esta desarrollando el proyecto inmobiliario de los lote N° 2 transversal 21, diagonal 25f, organización Milán y laboratorio de aguas N° 2 transversal 21, diagonal 25f, propiedad del convenio entre Serviciudad y Consorcio de Cero - Quality grop constructores.			Convenio Serviciudad - Consorcio de Cero - Quality Grop Constructores.	11.11
TOTAL AVANCE SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES							33	
TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION							59.32	
Consolidación y socialización del documento	ÁREA DE PLANEACION SUBGERENTE DE PLANEACION		NOMBRE DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO				OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, mayo de 2022, Original con firmas en oficina de control interno de gestión	
Seguimiento de la estrategia:	AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION ASESOR DE CONTROL INTERNO		NOMBRE ANDRÉS FELIPE ZULLUAGA MONTOYA					