



PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2022
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	PORCENTAJE DE AVANCE
						Sep.	Oct.	Nov	Dic		
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	Secretaría 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.					Directory Listing of 8.CONTRATACIÓN/8.3 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/SERVICIUDAD ESP	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	0,85
				Publicación de la contratación año 2022 página web de Serviciudad ESP y la página WEB de la Alcaldía de Dosquebradas.	Los contratos se publican mes a mes en la página web de la entidad. En la página web de la Alcaldía de Dosquebradas, hay unas pestañas de entidades descentralizadas, que remite a la página principal de Serviciudad.					Directory Listing of /8.CONTRATACIÓN/8.1 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/SERVICIUDAD ESP	1,58
				Reporte de la contratación al SIA Observa.	Mes a mes se carga al SIA Observa toda la información relacionada sobre la contratación.					Informes 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.					Directory Listing of 8.CONTRATACIÓN/8.3 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/SERVICIUDAD ESP	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.					NICIO (serviciudad.gov.co)	1,58
	Solicitud de dávidas 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	Secretaría 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 realizó capacitación el día 12 de Noviembre de 2022, con los contratistas, supervisores e interventores, asistieron 45 personas sobre contratación pública enfocada en serviciudad, control del riesgo, riesgo previsible en la contratación					Listado de asistencia	1,58
				Elaboración de auditorias al proceso de contratación por parte de la oficina de control interno de gestión.	se realizo la auditoria al técnica, obras e inversión POIR, y en este se incluye la verificación del proceso de contratación en la verificación realizada en dicha auditoria					informe de auditoria	1,58
				Control de proveedores teniendo en cuenta su calificación.	Cada supervisor realiza la respectiva evaluación del proveedor y su calificación una vez se finalizan los contratos, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Contratación. En el periodo evaluado septiembre a diciembre de 2022 han realizado 28 evaluaciones del área técnica y 2 de control interno de gestión, y predomina la calificación tipo A "Muy bueno".					Archivo de planeación	1,58
				Actualización de manual de funciones basado en la versión 2 de la guía del DAFP.	Se realizó la actualización del manual de funciones para los empleados públicos y este se encuentra publicado en la página web					https://www.serviciudad.gov.co/web/index.php/nuestra-empresa/manual-de-funciones	1,58
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 Secretaría General - Control Interno de Gestión disciplinarios	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 área operativa de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					registro de asistencia a las capacitación reposan área de talento humano	0,85	
			Implementación de la evaluación de desempeño.	aun no se ha realizado esta actividad y continua pendiente de ejecución.					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 adelantó el seguimiento al plan de mejoramiento suscrito como resultado de la auditoria al área de Talento Humano					Seguimiento realizado, reposa en los archivos de CIG	0,85	
			Seguimiento a los planes de mejoramiento del talento Humano .	Se continua 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 área de TH.	0,85	
			Ingreso de las hojas de vida de los funcionarios al SIGEP.	Se evidenció el cargue de 273 hojas de vida en el aplicativo Sigep de servidores públicos					Plataforma SIGEP	1,06	
			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	0,85	
	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 Secretaría General - Control Interno de Gestión disciplinarios	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	1,58
				Implementación de la evaluación de desempeño	aun no se ha realizado esta actividad y continua pendiente de ejecución.					Diagnóstico 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 Secretaría General - Control Interno de Gestión disciplinarios	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, se llevo acabo capacitación el día 2 de mayo de 2022 en Seguridad vial con la Agencia Nacional de Seguridad Vial.					Listado de asistencia	1,58	

TALENTO HUMANO								
	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.	En comité de gerencia del 22 de septiembre de 2022, se presentó el informe y se socializa el estado de los procesos Disciplinarios, así mismo, se socializo en junta directiva del 21 de diciembre de 2022		Acta Nro. 12 del 22 de septiembre de 2022, reposa en el área de calidad de la empresa	1,58
	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 reintroducción 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 realiza 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 realizo seguimiento a la auditoria al proceso de nomina ejecutada en el primer trimestre del año		Seguimiento realizado, reposa en los archivos de CIG	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 reportes tributarios de acuerdo a los requisitos del ley requeridos , los cuales son verificados y aprobados con el apoyo del experto tributario		los archivos reposan en el área de contabilidad y se realiza el cargue en las diferentes plataformas	1,58
				Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia.	Mediante los comités de gerencia los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se socializaron los comités de gerencia, pendiente de publicación en la pagina web.		Directory Listing of 5 PRESUPUESTO /5.3 ESTADOS FINANCIEROS/2022/ SERVICIUIDAD.ESP	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, sin embargo, durante la vigencia 2022, se no se apertura debido a la normatividad nueva referente a facturación		Archivos de la oficina de CIG	0
				Control y seguimiento a los recaudos de la empresa por venta de servicios a través de indicadores.	Esta actividad mensualmente es verificada por la tesorera, 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)	me permito informarle que las actividades correspondientes al monitoreo trimestral de indicadores financieros a diciembre de 2022, al momento no se tienen actualizados, dado que hay indicadores financieros que el cierre de la información la realizan en febrero o marzo del 2023			0
	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 solicita al proveedor del sistema financiero ORION, auditorias al aplicativo y algunas actualizaciones del sistema de acuerdo a las necesidades de la subgerencia financiera		Archivos y correos del área administrativa y financiera	1,58
				Socialización de los alcances de la ley 734 de 2002 régimen disciplinario único.	La oficina de control interno disciplinario realizó inducción en temas disciplinarios mediante las capacitaciones de inducción de talento humano		Listado de asistencia reposan el área de talento humano	1,06
				Asignación de permisos especiales al mínimo de usuarios.	se cuentan con 24 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.		correos del área administrativa y financiera	1,58
				Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reintroducción 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 reintroducción de la empresa.		Listado de asistencia	0,85

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.	se están desarrollando 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 depósito y custodia de los archivos administrativos en instalaciones de proveedor especializado en manejo de archivo.	Contrato SF 142 de 2022, vigente hasta 31 de diciembre de 2022, con la empresa IRON MONTAIN COLOMBIA SAS					Contrato Publicado en la página 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 página web y se realizan algunas de las actividades de seguridad de información perimetral por medio de hardware y software.					https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAD.pdf	1
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementación del plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información.	Se cuenta con un procedimiento de seguridad de la información y esta documentado al igual que el plan de tratamiento de riesgos, y se han realizado algunas actividades					se han realizado algunas de las actividades	0,53
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementación de los mecanismos para la usabilidad y accesibilidad de la información.	Con el fin de adelantar la implementación de los mecanismos para la usabilidad y la accesibilidad, el área de sistemas adelanta las gestiones frente al ministerio de las tics para implementar la inscripción en el portal Gov.co, y dar cumplimiento a todos los requerimientos de gobierno digital, ITA, Furag y demás directrices de MINTIC					página web.	1
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementar sistemas de seguridad en la intranet de la empresa	Se esta realizando el proceso para la implementación de usuario y contraseña en la página web.					https://www.serviciudad.gov.co/intranet/	1
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementar página web con sistemas de seguridad SSL y demás requerimientos del Ministerio de las Tics.	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/	1,58
Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	*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	1,58	
			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, así mismo, se realiza acompañamiento en el inventario general realizado en el mes de junio					Se cuenta con la evidencia del seguimiento mensual realizado por el profesional del área de almacén con respecto a los inventarios y acta de inventario	1,58	
			control y seguimiento por medio de la Reuniones del Comité de bajas.	Se verificó que la última reunión del comité de bajas fue realizada en el mes noviembre de 2022 en el cual se realizó el análisis y el procedimiento para dar de bajas definitivas de vehículos del parque automotor y se determino la necesidad de realizar avalúos a los vehículos para el desarrollo del debido proceso, la oficina de control interno realizo acompañamiento en el comité, así mismo.					acta de comité de bajas	1,58	
MEJORAMIENTO CONTINUO	Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar un 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 todos los planes de mejoramiento, según lo establecido en el cronograma anual y acorde al procedimiento de auditorias				Seguimiento planes de mejoramiento	1,58	
			Asesor de Control Interno de Gestión	Actualización del procedimiento de Auditorias de Control Interno de Gestión con nueva versión DAFP.	Se cuenta el procedimiento de auditorias normalizado en el mes de febrero del año 2022, siguiendo los lineamientos del DAFP y se continua realizando las auditorias acorde a este procedimiento				http://200.110.171.134/Calidad/evaluacion/control_y_seguimiento/procedimiento/CPE-01520V-04520PROCEDIMIENTO%20DE%20AUDITORIAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20GESTION.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.		Los líderes de los procesos de la subgerencia comercial y mercadeo solicitan varias implementaciones que se construyen en el apoyo del contratista, y el área de sistemas para modificar los procesos en el sistema comercial					correos electrónicos	1,58	
				Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reintroducción 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 reintroducción de la empresa.					Listado de asistencia	0,85
				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 realizó una auditoría en compañía del área de sistemas, enfocada en revisar los usuarios y los permisos autorizados vigentes de cada uno de ellos.					correos electrónicos, Acta de auditoria	1,58
				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 diarias y se guardan las copias mensuales como histórico: Se realizan copias locales y en la nube.					Archivos en el servidor de la empresa	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 recibió visita de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de evaluar el proceso de atención al usuario, y se verificaron las oportunidades de mejora				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, por medio del contrato SF-044 con la firma EGC Consultores y asesores				Informes mensuales para pago cargados en el 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.				https://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 ética e integridad	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 reintroducción de la empresa.				Listado de asistencia	0,85
				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 57 dispositivos antifraude en usuarios como tintorerías, lava autos, constructoras. Adicionalmente se legalizó compra de suministro de otros 52 dispositivos que se encuentran en proceso de instalación y se ha realizado la instalación de 3,311 medidores en la vigencia 2022				base de datos SICEPS	1,58
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 ética e integridad	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 reintroducción de la empresa.				Listado de asistencia	0,85
				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/Trans_accion/fle.php?dir=N2F7_CONTROL%2F7.1%20INFORMES_DE_GESTION_3503N_EVALUACION_3503N_Y_AUDITORES_C%3503A	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 y se realiza seguimiento a las acciones que se ejecutan desde la oficina de control interno disciplinario				Directorio Listado de 7 CONTROL/7.3 PLANES DE MEJORAMIENTO/ (SERVICIUDAD ESP)	1,58
				Auditorias al sistema de control interno por parte de Entes de Control.	Se ejecutó 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, y de acuerdo al informe final se determino que el control interno corresponde a un rango ADECUADO, de acuerdo a la metodología establecida por la contraloría municipal				Informe de auditoria, la cual reposa en la oficina de CIG	1,58
TOTAL AVANCE PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION										88,04
SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO										
ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	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	1.- Se continua con los tramites inscritos ante el SUIIT : 2.- Instalación temporal del servicio público 3.- Suspensión del servicio público 4.- Cambios en la factura de 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.- Factibilidad de servicios públicos 10.- Independización del servicio público				TRAMITES SUIIT (serviciudad.gov.co)	15
				Adopción e implementación de nuevos tramites	Se cuenta con un contrato de prestación de servicios para la Adquisición de un software especializado para el tramite de inscripción de proveedores				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				https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario/proveedores/registro-de-proveedores/persona-natural	6,6
	Racionalización de trámites	Virtualizar los tramites existentes	Se tiene virtualizado los trámites de : Inscripción de proveedores , Paz y Salvo, impresión de facturas , independización, activación del servicio , inmuebles construidos , destino a construcción				TRAMITES SUIIT (serviciudad.gov.co)	15		
				Modificación y mejoras a tramites existentes	Se realizó la verificación de los tramites existentes y se procedió a realizar las actualizaciones necesarias			TRAMITES SUIIT (serviciudad.gov.co)	10	

TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO							56,6		
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.		https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion	12,5		
		Gerencia y Subgerencia de planeación	Socialización del informe de gestión empresarial	Se realizó socialización del informe de gestión a los periódicos y en el mes de septiembre de 2022, donde se evidencia las actividades ejecutadas en cada servicio, los encuentros con la comunidad y el fortalecimiento institucional		Nuevo mensaje (serviciudad.gov.co)	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 el día 22 de diciembre de 2022 donde se informó sobre la gestión de la entidad en la vigencia 2021-2022; y también se realizó la socialización del informe de gestión en los diferentes espacios programados por la administración municipal			Publicación Facebook Serviciudad y acta de asistencia de la reunión	6	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo	Encuentros comunitarios	Se adelantaron encuentros con la comunidad los días 05 de septiembre en bosques de la acurela, 08 y 12 de septiembre en la pradera, 02 de septiembre nueva granada.			listado de asistencia reposa en la oficina de comercial	10	
	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 apoyo a la secretaria de desarrollo agropecuario y gestión ambiental, en la campaña de embelleciendo a Dosquebradas en el marco de los 50 Años del municipio.			Contrato publicado en la página de la empresa, el SIA Observa y soporte de capacitaciones	8	
			Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad.	Esta actividad no fue posible ejecutarla en esta vigencia			PIC	10	
	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 y se socializó el informe de control interno de gestión en la junta directiva el día 21 de diciembre de 2022, así mismo se en el mes de octubre se socializó el informe de la gestión de la oficina de CIG, en el comité de gerencia.			Listado de asistencia	12,5	
TOTAL AVANCE TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO							77,5		
CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO									
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	Subgerencia de Planeación	definir las acciones en el nuevo plan estratégico sobre lineamientos de la entidad orientados a mejorar la atención al ciudadano	Se documento y se probó el plan estratégico para la vigencia 2022-2026, y en este se plasmaron las acciones a desarrollar para este periodo.		Página web , resolución 476 del 22 de julio de 2022	7,14		
	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, ya nos aprobaron la creación de la oficina virtual con el mntic para dar cumplimiento a todos los requerimientos, y se implementó el botón de menú participa		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 reintegración al personal.	Se capacitó 180 trabajadores en el programa de reintegración. Protocolo de atención al cliente	Se viene implementando el plan de atención al ciudadano y dentro del cronograma de actividades se desarrollo video corporativo para usuarios No Oyentes			Asistencia a la capacitación	6,5
			Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales.	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.	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.	No fue posible realizar esta actividad durante la vigencia 2022, por lo cual quedó presupuestada para el 2023	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.	No fue posible realizar esta actividad durante la vigencia 2022, por lo cual quedó presupuestada para el 2024	Implementación Aplicación móvil de Serviciudad.			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 realizó capacitación el día 02 de agosto al personal de atención al cliente y el 15 de diciembre al personal de corte y recolección, 23 de noviembre y 19 de diciembre sobre el proceso de PQRS, 12 de octubre socialización PQRS a cargo del área de secretaria general,			PIC	7,14
	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano		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 verificó que este tema está incluido en plan de capacitación de la empresa y se desarrollo la capacitación en servicio al ciudadano.			PIC	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.			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 julio de 2022 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 PQRS y en el mes de enero de 2023 se publicará el informe referente a segundo semestre de 2022			Directory Listing of ALL INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA/ALL ID INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION/2022/(SERVICIUDAD.ESP)	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 realizó la encuesta de percepción del usuario en los meses de abril y mayo del año 2022, correspondiente a la vigencia de 2021, a través de 1256 encuestas telefónicas con el apoyo del call center, obteniendo un resultado del ISU del 77% promedio de los tres servicios acueducto, alcantarillado y aseo, se tiene proyectada la encuesta 2022 para el primer trimestre del año 2023			Archivo de planeación, página web	7,14	

