

		SERVICIUDAD E.S.P CONTROL INTERNO DE GESTION				Fecha de seguimiento: 10 de mayo de 2023					
PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2023											
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO											
PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION											
PROCESOS Y RIESGOS	RIESGO	ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESPONSABLE SEGUIMIENTO: LIDERES DE PROCESO.	Actividades propuestas	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE EJECUCIÓN				EVIDENCIAS	PORCENTAJE DE AVANCE
						Ene	Feb	Mar	Abr		
TRAC	Favorecimiento a terceros	*Reinducción al código de ética e integridad *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.					<a href="#">Directory Listing of 8 CONTRATACIÓN/8.3 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/ SERVICIUDAD ESP</a>	1,49
				Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reinducción año 2023.	El área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad a 84 funcionarios de la entidad en los meses de enero a abril, a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reinducción de la empresa.					Listado de asistencia	0,50
				Publicación de la contratación año 2023 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.					<a href="#">Directory Listing of /8 CONTRATACIÓN/8.1 PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTRACTUAL/ SERVICIUDAD ESP</a>	1,49
				Reporte de la contratación al SIA Observa.	Mes a mes se carga al SIA Observa toda la información relacionada sobre la contratación.					<a href="#">informes para la ciudadanía (auditoria.gov.co)</a>	1,49
				Proveedores debidamente inscritos con cumplimiento de requisitos	Se cuenta con el software de indicadores el cual esta habitado en la página web de la empresa para el uso de los proveedores y de la secretaria general de la empresa para el proceso de contratación					<a href="https://proveedores.serviciudad-aplicaciones.com/">https://proveedores.serviciudad-aplicaciones.com/</a>	1,49
				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.					<a href="#">Directory Listing of 8 CONTRATACIÓN/8.3 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/ SERVICIUDAD ESP</a>	1,49
				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.					<a href="#">INICIO (serviciudad.gov.co)</a>	1,49
	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	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 tiene proyectado la realización de la capacitación de Socialización de manual de interventoría y manual de contratación a los supervisores e interventores de la empresa.					Pendiente	0,00
				Elaboración de auditorias al proceso de contratación por parte de la oficina de control interno de gestión.	Se realiza verificación de la contratación por medio de las auditorias planeadas en el plan anual de auditorias					informe de auditoria	1,49
				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 enero a abril de 2023 han realizado 28 evaluaciones					Archivo de planeación	0,6
	Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	*Aplicación de código de ética e integridad *Aplicación de procesos de selección de personal		Actualización de manual de funciones para trabajadores oficiales	Esta pendiente por realizar la actualización de las actividades de los trabajadores oficiales de la empresa, y se cuenta con un contrato el cual se esta ejecutando por fases y uno de sus puntos en la actualización del					En ejecución	0,60
				Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2023.	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, entre los meses de enero a abril se han capacitado a 84 funcionarios de la entidad					registro de asistencia a las capacitación reposan área de talento humano	0,50
Implementación de la evaluación de desempeño para empleados públicos				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	

TO HU			Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaria General - Control Interno de Gestión disciplinarios	Seguimiento a los planes de mejoramiento del talento Humano .	Se continua realizando seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoria de talento humano.				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 306 hojas de vida en el aplicativo Sigep de servidores públicos				Plataforma SIGEP	1,49
		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	1,49
				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	1,49
				Revisión del estado de los procesos en comités de gerencia.	En comité de gerencia del 29 de marzo de 2023, se presentó el informe y se socializa el estado de los procesos Disciplinarios, así mismo.				Acta Nro. 03 del 29 de marzo de 2023, reposa en el área de calidad de la empresa	1,49
		Manipulación de novedades de nómina en el sistema Orion	*Control de novedades autorizadas por cada jefe de área *Procedimiento de Nómina *Procedimiento de horas extras *Procedimiento pago de incapacidades		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, y se envió al área de talento humano para su liquidación mensual.			Archivos de talento humano	1,49
					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	1,49
					Sistemas de seguridad ORION	Se realiza capacitaciones al personal de talento humano en las nuevas actualizaciones del sistema			Archivos y correos del área de talento humano	1,49
				Subgerencia Administrativa y Financiera - Control Interno de Gestión	Auditoria de control interno.	Se realizo seguimiento al plan de mejoramiento suscrito en la auditoria al proceso de nomina, el ultimo seguimiento fue realizado el 23 de marzo			Seguimiento realizado, reposa en los archivos de CIG	1,49
		Conflicto de interés no declarado	*Verificación de hojas de vida en SIGEP 2		Diseñar la estrategia para la gestión de conflictos de intereses al interior de la empresa	Aún no se ha realizado esta actividad y continua pendiente de ejecución.			Pendiente de ejecución	0,00
				Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Aún no se ha realizado esta actividad y continua pendiente de ejecución.			Pendiente de ejecución	0,00	
				Capacitar el personal en conflictos de interés y trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011	Aún no se ha realizado esta actividad y continua pendiente de ejecución.			Pendiente de ejecución	0,00	
FIN			Subgerencia Administrativa y Financiera - Control Interno de Gestión	Seguimiento y control a los reportes tributarios.	El área de contabilidad realizan y publican los reportes tributarios de acuerdo a los requisitos de 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	1,49
				Auditoria al sistema financiero ORION.	Se realiza seguimiento constante y verifica que el sistema este funcionando de forma adecuada, se realizan la solicitud de requerimientos de acuerdo a las modificaciones que el sistema requiera				Sistema ORION, Seguimiento Auditoria de nomina	1,49
		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		Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia.	Se realizo el ultimo comité financiero el día 16 de marzo de 2023			<a href="#">Acta comité financiero</a>	1,49
					Arqueos periódicos en caja menor.	Teniendo en cuenta que para esta vigencia de acuerdo a la decisión gerencial no se apertura la caja menor, esta actividad no se realiza			Oficio subgerencia Admr. y financiera	1,49
					Control y seguimiento reportes tributarios	Esta actividad mensualmente es verificada por la tesorera, para su control y es enviado de forma mensual a la subgerente administrativa para su conocimiento.			Correo electrónico subgerente Admon y tesorera	1,49
					Control de Saldos de bancos	De forma mensual se realizan las conciliaciones bancarias con cada una de las cuentas de la empresa y se realizan los cruces pertinentes			Archivo oficina de Contabilidad	1,49
					Monitoreo trimestral de indicadores financieros (2da Línea de Defensa)	Al momento no se ha realizado el calculo de los indacores financieros, ya que se esta finalizando con el cierre financiero, se espera que en el mes de junio se realice esta medicion			Pendiente ejecución	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	1,49
					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 programadas desde el área de talento humano en el mes de enero de 2023			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	1,49

DE R	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 deposito y custodia de los archivos administrativos en instalaciones de proveedor especializado en manejo de archivo.	Contrato SF-046 de 2023, el cual tiene un periodo de ejecución de 10 meses, del 01 de abril al 31 de diciembre de 2020.					Contrato Publicado en la pagina de la empresa y el SIA Observa.	1,49
			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 realizan algunas de las actividades de seguridad de información perimetral por medio de hardware y software: * Cambio masivo de claves del programa SAIA, correos electrónicos, con modelo de seguridad media. *Se implemento la virtualización de los servidores donde esta ubicadas las bases de datos de los sistemas de información empresarial y WEB service de pagos en línea, cifrando los paquetes de datos que transitan por las redes de información * Se implemento Certificado de seguridad SSL al dominio de pagos electrónicos PSE.					<a href="https://serviciudad.gov.co/Trans_accieinf/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAD.pdf">https://serviciudad.gov.co/Trans_accieinf/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAD.pdf</a>	1
			Subgerencia Planeación /sistemas	Implementación del plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información.	Se llevará a cabo seguimiento y control al mapa de riesgos de seguridad y privacidad de la información mediante contrato de prestación de servicios Contrato 052 de 2023					SIA observa	0,53
			Subgerencia Planeación /sistemas	Implementación de los mecanismos para la usabilidad y accesibilidad de la información.	Se tiene implementadas algunas herramientas de usabilidad y accesibilidad tales como : botón de accesibilidad con opciones de cambio de idioma, tamaño de letra, color , lupa. Entre otras					pagina web.	1
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementar sistemas de seguridad en la intranet de la empresa	Se implementó con el apoyo del área de sistemas usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma , garantizando el acceso exclusivo para los funcionarios de la empresa					<a href="https://www.serviciudad.gov.co/intranet/">https://www.serviciudad.gov.co/intranet/</a>	1
			Subgerencia Planeación/sistemas	Implementar pagina web con sistemas de seguridad SSL y demás requerimientos del Ministerio de las Tics.	el sitio web cuenta con un certificado SSL 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					<a href="https://www.serviciudad.gov.co/ws/">https://www.serviciudad.gov.co/ws/</a>	1,49
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 realiza seguimiento y control de manera mensual a los inventarios, y tiene proyectado la realización del cierre de inventario en los meses de junio y diciembre de 2023					Se cuenta con los soportes de resumen de ordenes de compras, requisición y solicitudes de cotización.	1,49	
			Ampliación de los lineamientos del manual para el manejo y control de los bienes de la entidad resolución 349 A manual para el manejo y control de los bienes de Serviciudad de Septiembre de 2021.	Aplicación de los lineamientos establecidos en la Resolución 349 A manual para el manejo y control de los bienes de Serviciudad de septiembre de 2021", respecto a este punto me permito mencionar que únicamente se ha realizado una baja de elementos (vigencia 2022) posterior a esta resolución la cual está en proceso de destinación final para lo cual el comité se está apoyando en la profesional ambiental para realizar el debido proceso.					Resolución 349A de 01 de septiembre de 2021	1,49	
			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 realizo acompañamiento en el inventario general realizado en el mes Diciembre					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	1,49	
			Saneamiento contable	Durante el primer trimestre no se ha realizado el comité de saneamiento contable, esta actividad se espera ejecutar en el mes de junio					Pendiente ejecución		
			control y seguimiento por medio de la Reuniones del Comité de bajas.	Se verificó que la ultima reunión del comité de bajas fue realizada en el mes noviembre de 2022 en el cual e realizo 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	1,49	
ENTC	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	1,49	
			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	1,49	
			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					<a href="http://206.110.171.134/Calidad/Evaluacion/control_y_segimiento/arcece/planes/GPR-01%20V.04%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20AUDITORIAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20GESTION.pdf">http://206.110.171.134/Calidad/Evaluacion/control_y_segimiento/arcece/planes/GPR-01%20V.04%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20AUDITORIAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20GESTION.pdf</a>	1,49	
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	1,49		
			Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reincidencia año 2023.	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 reincidencia de la empresa, al momento se han capacitado a 84 funcionarios					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 realiza de manera manual auditorias 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	1,49	
			Copias de seguridad a la base de datos del sistema SICEPS.	Se realizan pruebas mensual al backup y la funcionalidad de la base de datos, queda la evidencia en el área de sistemas					Archivos en el servidor de la empresa	1,49	

CON	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 realizó postulación al premio Andesco en los entornos establecidos para este como son social, de mercado, gobierno, laboral entre otros. Adicionalmente se participo en la capacitación "Aspectos normativos generales de los servicios Públicos" realizada por EGC Consultores				correos electrónicos con formato de postulación y anexos.	1,49
				Llevar a cabo auditorias a la aplicación y cobro de tarifas.	Se cuenta con una firma especializada que realiza revisión mensual y en la cual verifica el cumplimiento tarifario de la empresa, por medio del contrato SF -027 de 2023 con la firma EGC Consultores y asesores				Informes mensuales para pago cargados en el SIA Observa	1,49
				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 cuando aplica				<a href="https://www.serviciototal.gov.co/web/index.php/Atencionalusuario/tarifas">https://www.serviciototal.gov.co/web/index.php/Atencionalusuario/tarifas</a>	1,49
				Aprobación de modificaciones tarifarias por Junta Directiva	Acta de junta directiva aprobación modificación de tarifas tasa de uso				La evidencia reposa en la oficina de secretaria General, acta ordinaria del 16 de marzo de 2023	1,49
	Alteración en la medición de consumos	*Supervisión en campo *Critica en los consumos que presentan alteraciones en sus promedios *Control en dispositivos de toma de lectura	Control Interno de gestión - Talento Humano	Capacitaciones en código de integridad	El área de talento humano con el apoyo de la psicóloga ha socializado el código de ética e integridad a 84 funcionarios de la entidad a través de capacitaciones dentro del proceso de inducción y reintegración 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	1,49
				Medidores con características antifraude.	En lo corrido de enero a marzo de 2023 se han instalados 1,472 medidores antifraude.				base de datos SICEPS	1,49
			Capacitaciones al personal operativo y lector en micro medición y dispositivos de lectura.	Se realizó capacitación el día 02 de marzo de 2023 al personal operativo y administrativo, del área comercial, sobre características de los medidores.				Lista de asistencia	1,49	
Segl	Favorecimiento a terceros durante el ejercicio de auditoria	*Manual de Auditoria de Control Interno *Código de integridad	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 reintegración de la empresa, al momento se han capacitado a 84 funcionarios				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.				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA</a>	1,49
				aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse 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				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">Directory Listing of 7 CONTROL/3 PLANES DE MEJORAMIENTO/ SERVICIOTOTAL ESP</a>	1,49
				Auditorias al sistema de control interno por parte de Entes de Control.	La contraloría se encuentra en desarrollo la auditoria anual de financiera y de gestión a toda la entidad, aun no se ha generado el informe final				En ejecución	1,49
<b>TOTAL AVANCE PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION</b>										<b>79,67</b>
<b>SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>										
ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	Identificación de Trámites	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 suscribió 052 de 2023, con el propósito de realizar la verificación y actualización de los tramites que se encuentran inscritos en el SUIIT				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">:::SIAObserva::: Ficha Técnica Contrato (auditoria.gov.co)</a>	8	
			Adopción e implementación de nuevos tramites	Se suscribió 052 de 2023, con el propósito de realizar la verificación y actualización de los tramites que se encuentran inscritos en el SUIIT				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">:::SIAObserva::: Ficha Técnica Contrato (auditoria.gov.co)</a>	8	
			Elaboración procedimiento para la racionalización de trámites.	Se suscribió 052 de 2023, con el propósito de realizar la verificación y actualización de los tramites que se encuentran inscritos en el SUIIT				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">:::SIAObserva::: Ficha Técnica Contrato (auditoria.gov.co)</a>	8	
	Racionalización de trámites	Virtualizar los tramites existentes	Se suscribió 052 de 2023, con el propósito de realizar la verificación y actualización de los tramites que se encuentran inscritos en el SUIIT				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">:::SIAObserva::: Ficha Técnica Contrato (auditoria.gov.co)</a>	8		
		Modificación y mejoras a tramites existentes	Se suscribió 052 de 2023, con el propósito de realizar la verificación y actualización de los tramites que se encuentran inscritos en el SUIIT				<a href="https://serviciototal.gov.co/Trans_accion/fin.php?id=3027-CONTROL%20EVALUACIONES%20DE%20GESTION%20EN%20EVALUACIONES%20Y%20AUDITORIAS%20SIA">:::SIAObserva::: Ficha Técnica Contrato (auditoria.gov.co)</a>	8		
<b>TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>										<b>40</b>

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.			<a href="https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/transparencia-y-atencion-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion">https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/transparencia-y-atencion-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion</a>	12,5	
			Actualización del módulo de rendición de cuentas del espacio de "Participa" de la página web	Se verificó que se actualizó en el modulo Participa la rendición de cuentas llevada a cabo el día 27 de abril de 2023 por el Municipio de Dosquebradas con la presencia de comunidad de la Vereda el Estanquillo			<a href="https://www.serviciudad.gov.co">RENDICIÓN DE CUENTAS (serviciudad.gov.co)</a>	12,5	
		Gerencia y Subgerencia de planeación	Socialización del informe de gestión empresarial	Se realizó socialización del informe de gestión en el mes de marzo, este se realizó en el espacio de junta directiva, y por medio de la rendición de cuentas día 27 de abril de 2023.			<a href="https://www.serviciudad.gov.co">1 nuevo mensaje (serviciudad.gov.co)</a>	6	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia/ Subgerencia de planeación	Participación en los espacios generados por la Alcaldía Municipal para rendición de cuentas - Presentación informe de avance (Documento digital) y registros de medios de comunicación.	Se verificó que se actualizó en el modulo Participa la rendición de cuentas llevada a cabo el día 27 de abril de 2023 por el Municipio de Dosquebradas con la presencia de comunidad de la Vereda el Estanquillo			Publicación Facebook Serviciudad y acta de asistencia de la reunión	6	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo	Encuentros comunitarios	Se viene desarrollando en la campaña de embelleciendo de parques de acuerdo al plan de mercadeo de la empresa, en los siguientes sectores Marzo 7 Barrio Guadalupe, abril 20 Barrios Divino niño y Júpiter, , Abi 15 Barrio Milán y Abril 21 Barrio los Rosales			Facebook	10	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo,	Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje.	Se tiene pendiente el inicio de actividades de capacitación			Pendiente ejecución	8	
	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 planeada la Campaña con Publicidad y Mercadeo para registrar en un boletín mensual las actividades de cada área y realizar concursos y premios a las áreas que lo hagan con mayor oportunidad y calidad			PIC	4	
			Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad.	Esta actividad aun no se ha ejecutado			Pendiente ejecución	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 realizo el acompañamiento en la socialización de rendición de cuentas el día 23 de marzo de 2023			Listado de asistencia	12,5	
	<b>TOTAL AVANCE TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>								<b>77,5</b>
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 mejora 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 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. Ya nos aprobaron la creación de la oficina virtual con el mintic para dar cumplimiento a todos los requerimientos, y se implemento el botón de menú participa			<a href="https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php">https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php</a>	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 SF- 002 del 2023, de prestación de servicios para atención al ciudadano a través de la línea única 3322103, por valor de \$ 60.178.159 con una vigencia de 11 meses y 15 días			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 reintroducción al personal.	Se tiene estipulado llevar el protocolo de Servicio al cliente a video o presentación o imprimir para entregar a cada funcionario e implementarlo en el contenido del programa de Inducción y Reintroducción				PIC	3
			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.	esta actividad quedo presupuestada para el 2023 para ponerlo en funcionamiento en la nueva sede de la entidad.				correo electrónico de solicitud	2,38
	Implementación Aplicación móvil de Serviciudad.	esta actividad quedo presupuestada para el 2023 para ponerlo en funcionamiento en la nueva sede de la entidad.				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.	Una vez socializado el Protocolo de Atención al cliente realizar concursos de aprendizaje			PIC	0	
			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 2023			Metodología para aplicar evaluación	2,38	
			Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Realizar capacitaciones que fortalezcan las habilidades y competencias de atención al cliente, durante el segundo semestre del 2023			PIC	0	
	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 PQRS en el SAIA, y se presenta el informe de las pendientes por responder en las fechas oportunas.			Informes de la oficina de CIG/correo electrónico	3,57	
			Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	En el mes de enero de 2023 se elaboró el informe de PQRS correspondiente al segundo semestre, junio a diciembre de 2022 el cual fue publicado en la página web de la empresa el cual muestra el estado de las PQRS.			<a href="https://www.serviciudad.gov.co">Directory Listing of 10 INSTITUCIONES DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA/10 INFORMES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN/2022/SERVICIIDAD ESE</a>	3,57	
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 realizo la solicitud de ejecución de encuestas de percepción del usuario en mes de abril, para su desarrollo se efectuó en los meses de mayo y junio del año 2023, correspondiente a la vigencia de 2022 con el apoyo del Call Center			Solicitud de encuesta	0		
<b>TOTAL AVANCE CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>								<b>52,98</b>	

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".	En el inicio de la página web, se cuenta con 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. Información de la entidad, 2. Normatividad, 3. Contratación, 4. Planeación, 5. Trámites, 6. Contenido del menú participa, 7. Datos Abiertos, 8. Información específica para grupos de interés, 9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad, 11. Menú y servicio a la ciudadanía, 12. Sesión de noticias.				11,1	
			Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".				<a href="https://www.serviciudad.gov.co/web/index.php/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion">https://www.serviciudad.gov.co/web/index.php/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion</a>	11,1	
			Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).						11,1
			Tener encueta 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.				<a href="#">Directory Listing of /R CONTRATACION/R 1 PUBLICACION DE LA INFORMACION CONTRACTUAL/ (SERVICIUDAD ESP)</a>	11,1
	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital. (Sede Electrónica .GOV)	se actualiza de manera permanente la información en la página, según requerimientos de gobierno digital				<a href="#">INICIO (serviciudad.gov.co)</a>	11,1		
	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.			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).	Se abordara este tema en el próximo comité de archivo, con el propósito de verificar las actividades a realizar y los respectivos responsables			Pendiente ejecución	0		
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 2023 se elaboró el informe de PQRS correspondiente al semestre de julio a diciembre de 2023 el cual fue publicado en la página web de la empresa el cual muestra el estado de las PQRS y en el mes de julio de 2023 se publicara el informe referente al primer semestre de 2023, en el cual se incluye el seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública de la empresa			<a href="https://serviciudad.gov.co/Trans_accion/Alie.php?dir=10 INSTRUMENTOS DE GESTION 3903IN DE INFORMACION 3903IN PUBLICACION DE LA INFORMACION 3903IN INFORME DE PETICIONES QUE ASISTE A LA ADMINISTRACION DE UNIDADES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION 3903IN">https://serviciudad.gov.co/Trans_accion/Alie.php?dir=10 INSTRUMENTOS DE GESTION 3903IN DE INFORMACION 3903IN PUBLICACION DE LA INFORMACION 3903IN INFORME DE PETICIONES QUE ASISTE A LA ADMINISTRACION DE UNIDADES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION 3903IN</a>	11,1		
<b>TOTAL AVANCE QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>							<b>88,8</b>		
SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES									
INICIATIVAS ADICIONALES	Ejecución del plan estratégico 2022-2026	Gerencia/ Subgerencia de planeación	Plan estratégico Serviciudad 2022-2026	Se realizo seguimiento al plan estratégico Serviciudad 2022-2026, por medio de la verificación de indicadores			Archivo de planeación	8,25	
	Obras de ampliación para el servicio de acueducto	Gerencia/subgerencia técnica y operativa	Construcción de la nueva bocatoma en la quebrada san José, santa helena y san Joaquín	se cuenta con el estudio de factibilidad de la bocatoma Sanjosé y con finalización de las obras de santa helena y san Joaquín			Contratos de estudio y ejecución de obras :;SAIObserva::: Ficha Técnica Contrato ( <a href="#">auditoria.gov.co</a> )	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 el convenio entre Serviciudad y Consorcio de Cero - Quality grop constructores.			Convenio Serviciudad - Consorcio de Cero - Quality Grop Constructores.	20	
<b>TOTAL AVANCE SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES</b>							<b>39</b>		
<b>TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION</b>							<b>63,03</b>		
Consolidación y socialización del documento	AREA DE PLANEACION SUBGERENTE DE PLANEACION	NOMBRE DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO		OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, Mayo de 2023, Original con firmas en oficina de control interno de gestión					
Seguimiento de la estrategia:	AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	NOMBRE							
	ASESOR DE CONTROL INTERNO	ANDRES FELIPE ZULLUAGA MONTOYA							