



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

| PROCESO Y POSIBLE RIESGO DE CORRUPCION | 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 |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| | | | | | | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. | | |
| CONTRACTUAL | 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 | 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, se realizan reuniones de forma mensual o de acuerdo a los procesos que se deban evaluar | | | | | Directory Listing of 8.CONTRATACIÓN/8.3 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/ (SERVICIUDAD ESP) | 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 y se ha realizado retroalimentación a 100% funcionarios | | | | informe de resultado de la retroalimentación | 1.49 | |
| | | | | Publicación de la contratación año 2023 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. Se tiene publicados los meses de enero hasta diciembre | | | | Directory Listing of /8.CONTRATACIÓN/8.1 PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTRACTUAL/ (SERVICIUDAD ESP) | 1.49 | |
| | | | | 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) Se cuenta con un informe detallado de la plataforma SIA Observa | 1.49 | |
| | | | | Proveedores debidamente inscritos con cumplimiento de requisitos | Se cuenta con el software de proveedores el cual esta habitado en la pagina web de la empresa para el uso de los proveedores y de la secretaria general de la empresa para el proceso de contratación, entre el periodo de septiembre a diciembre, se inscribieron 5 proveedores y se realizaron 40 evaluaciones | | | | https://proveedores.serviciudad-aplicaciones.com/ | 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, se realizan reuniones de forma mensual o de acuerdo a los procesos que se deban evaluar | | | | Directory Listing of 8.CONTRATACIÓN/8.3 PUBLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ADQUISICIÓN Y COMPRAS/ (SERVICIUDAD ESP) | 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 | 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 realizo la capacitación a todo el personal sobre PQRS, y manuales de interventoría y contratación, esta capacitación se realizo el 04 de octubre de 2023 | | | | Listados de asistencia | 1.49 | |
| | | | | 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, y se verifica la publicación de contratos en el SIA Observa y el en la pagina web | | | | 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 de septiembre a diciembre de 2023 han realizado 40 evaluaciones | | | | Archivo de planeación | 1.49 | |
| | | | | Actualización de manual de funciones para trabajadores oficiales | En ciertos cargo se han actualizado algunas funciones, y se han creado las funciones de cargos nuevo, y se cuentan con los respectivos soporte de los cuerdos de junta directiva., quedo pendiente la ejecución del estudio de cargas laborales para darle continuidad a este proceso | | | | Actividad pendiente | 0.50 | |
| Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos) | *Aplicación de código de ética e integridad *Aplicación de procesos de selección de personal | | 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 y se ha realizado retroalimentación a 100% funcionarios | | | | registro de asistencia a las capacitación reposan área de talento humano | 1.49 | | |
| | | | 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 a el plan de mejoramiento del mes de octubre, por parte de la oficina de CIG | 1.39 | | |
| | | | Seguimiento a los planes de mejoramiento del talento Humano . | Se continua realizando seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoria de talento humano . | | | | Seguimiento a el plan de mejoramiento del mes de octubre, por parte de la oficina de CIG | 1.39 | | |
| | | | Ingreso de las hojas de vida de los funcionarios al SIGEP. | Se evidenció el cargue de 304 hojas de vida en el aplicativo Sigep de servidores públicos | | | | Plataforma SIGEP | 1.49 | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 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 | Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaria General - Control Interno de Gestión disciplinarios | 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. La oficina de Control Interno Disciplinario realiza seguimiento a las solicitudes de información realizada por las diferentes subgerencias y otras instancias a los responsables de dar respuesta en los términos establecidos , así mismo se realizan acciones preventivas y requerimientos, en lo que va corrido del 2023 se ha hecho efectiva una sanción a un trabajador de SERVICIUDAD ESP con una inhabilidad para ejercer cargos públicos de 11 años | | | | 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, a diciembre se cuenta con 22 procesos los cuáles se encuentran en los siguientes estados: 4 procesos archivados, 2 en sanción, 3 en juzgamiento y 14 en proceso | | | | 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 Orión | *Control de novedades autorizadas por cada jefe de área *Procedimiento de horas *Procedimiento de horas *Procedimiento pago de incapacidades | 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, y se envió al área de talento humano para su liquidación mensual. | | | | Archivos de talento humano | 1.49 |
| | | | | Revisión previa de la nómina por la Subgerente Admón. y Financiera. | Se vienen adelantando revisiones parciales de las nóminas, y se cuenta con los archivos de Excel, con la verificación de horas extras, incapacidades, así mismo las nóminas son firmadas por la subgerente administrativa y financiera y por la profesional de TH | | | | Archivos reposan en la oficina de talento humano y nóminas ORION | 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 |
| | Conflicto de interés no declarado | *Verificación de hojas de vida en SIGEP 2 | 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 nómina, el ultimo seguimiento fue realizado el 19 de septiembre y 19 de diciembre. | | | | Seguimiento realizado, reposa en los archivos de CIG | 1.49 |
| | | | | Diseñar la estrategia para la gestión de conflictos de intereses al interior de la empresa | Se están realizando las diferentes gestiones para adelantar las estrategias de conflictos de intereses, con apoyo del área de CID, secretaria General y Talento Humano y planeación | | | | Reuniones de las áreas involucradas | 0.30 |
| | | | | 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. | Se están realizando las diferentes gestiones para adelantar las estrategias de conflictos de intereses, con apoyo del área de CID, secretaria General y Talento Humano y planeación | | | | Reuniones de las áreas involucradas | 0.30 |
| 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. | 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, por medio del contrato SF-098 de 2023 del 07 de junio de 2023 | | | | los archivos reposan en el área de contabilidad y se realiza el cargue en las diferentes plataformas, informes y actas parciales de pago del contrato SF-098 de 2023 | 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 nómina | 1.49 |
| | | | | Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia. | Se han realizado seguimiento a los estados financieros en los comités de gerencia de los meses de diciembre 2022, marzo y junio de 2023 y se llevan a junta directiva, | | | | Actas de comité de gerencia | 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 Admón. 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) | No se evidencio calculo de ningún indicador financiero en la vigencia 2023, en el software ya que son de frecuencia anual y se esta realizando el proceso de cierre | | | | reportes SUI - entes de control | 1 |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------|
| | Alteración de la información financiera | *Auditoría 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 auditoría al sistema financiero ORION. | Se verificó que la subgerente administrativa y financiera solicita al proveedor del sistema financiero ORION, auditorías 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 ha realizado las siguientes capacitaciones orientadas a la retroalimentación de la ley 1952 y 2094 respectivamente en el siguiente personal: corte y poda 27 funcionarios Recolección 26 funcionarios Acueducto 15 funcionarios Lectores 14 funcionarios Fontanero 11 funcionarios barrido 43 Funcionarios Alcantarillado 33 Funcionarios Personal admón. 38 | | | Listado de asistencia reposan el área de talento humano | 1.49 | |
| | | | | 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 | |
| GESTIÓN 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, y se han adelantado los siguientes procesos *Actualización del sistema de administración integral de procesos y documentos SAIA acorde a lineamientos de pinar * Capacitación al personal en gestión documental. *Elaboración y actualización de documentos de gestión documental. *Implementación y adecuación de protocolos de digitalización y preparación física de los documentos. *Administración de archivos recursos físicos infraestructura locativa la entidad realiza seguimiento y control a la adecuación de la infraestructura, con el fin de cumplir con las especificaciones técnicas y normativas | | | 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-046 de 2023, el cual tiene un periodo de ejecución de 10 meses, del 01 de abril al 31 de diciembre de 2023 | | | 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. | Entre las acciones que desarrolla el área de sistemas para la seguridad y privacidad de la información se encuentra la administración del DHCP, mediante este protocolo se protege nuestra red para que ningún externo se conecte mediante cable a cualquier punto de la misma, ya que esta configurada con la MAC de cada equipo de la empresa, y quedan pendientes algunas actividades por ejecutar las cuales se realizaran el la vigencia 2024 | | | https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAD.pdf | 1.2 | |
| | | | 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 | 1.49 | |
| | | | 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 y se dio cumplimiento al reporte de procuraduría para la medición del ITA | | | pagina web. | 1.49 | |
| | | | 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 | | | https://www.serviciudad.gov.co/intranet/ | 1.49 | |
| | | | 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 | | | https://www.serviciudad.gov.co/ws/ | 1.49 | |
| Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados | | *Inventarios actualizados *Auditorías 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 se realizo el inventario con dos cortes generales, y ocho inventarios periódicos a lo largo del año | | | Listado de existencia por clasificación, actas de cierre de inventario | 1.49 | |
| | | | | Aplicación 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. | Durante el proceso de baja de activos llevado a cabo recientemente, hemos seguido meticulosamente las directrices estipuladas en el manual de bienes de nuestra empresa modificado mediante resolución 349 A. Esta adherencia rigurosa asegura no sólo la consistencia y transparencia en nuestras operaciones, sino también la integridad y responsabilidad con la que tratamos cada bien que forma parte de la estructura patrimonial de nuestra empresa. Para el periodo 2023 durante la el periodo requerido, los esfuerzos se centraron en la consolidación de posibles activos que son sujetos al proceso detallado en la resolución para la aplicación de la parte resolutoria de la mismo | | | Resolución 349A de 01 de septiembre de 2021 | 1.49 | |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| | | | | Auditorías al sistema ORION módulo de inventarios direccionadas por la oficina de control interno de gestión. | La oficina de control interno verifica el cumplimiento de los inventarios realizados en los meses de junio y diciembre, con el propósito de verificar el cumplimiento de acuerdo con el procedimiento | | | | 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 | Se realizó el último comité de saneamiento contable el día 15 de diciembre del 2023, para la aprobación y ajuste del cierre físico | | | | actas de comités | 1.49 |
| | | | | control y seguimiento por medio de la Reuniones del Comité de bajas. | Se han realizado 2 comités, 3 de marzo de 2023 y el 1 de septiembre de 2023 | | | | acta de comité de bajas | 1.49 |
| MEJORAMIENTO CONTINUO | Alteración de informes de auditoría con intención de beneficiar un tercero | *Manual de Auditoría de Control Interno | Asesor de Control Interno de Gestión | Socialización de informes de auditoría en Comité de Gerencia y Comité de control Interno. | De acuerdo con el plan anual de auditorías 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 auditorías. | Se realizan seguimientos a todos los planes de mejoramiento, según lo establecido en el cronograma anual y acorde al procedimiento de auditorías | | | | Seguimiento planes de mejoramiento | 1.49 |
| | | | | Actualización del procedimiento de Auditorías de Control Interno de Gestión con nueva versión DAFFP. | Se cuenta el procedimiento de auditorías normalizado en el mes de febrero del año 2022, siguiendo los lineamientos del DAFFP y se continúa realizando las auditorías acorde a este procedimiento | | | | http://200.110.171.134/Calidad/evaluacion/control_y_seguimiento/procedimiento/CIPE/CIPE%20V.04%20PROCEDIMIENTO%20DE%20AUDITORIAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20GESTION.pdf | 1.49 |
| GESTION COMERCIAL | Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial | *Capacitación en el manejo de sistema de información comercial *Acceso restringido y por categorías al sistema de información | Subgerente comercial - Control Interno de Gestión | Auditorías periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS. | Se realizó durante toda la vigencia, de forma mensual | | | | Archivo de la oficina de TI | 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 y se ha realizado retroalimentación a 100% funcionarios | | | | Listado de asistencia | 1.49 |
| | | | | 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 auditorías en compañía del área de sistemas, enfocada en revisar los usuarios y los permisos autorizados vigentes de cada uno de ellos. | | | | http://200.110.171.134/Auditorias/SICEPS/2022/ | 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 |
| | 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 hecho las solicitudes necesarias a fin de resolver dudas, se adjunta respuesta de Superservicios | | | | correos electrónicos con respuestas anexas | 1.49 |
| | | | | Llevar a cabo auditorías 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 página web las tarifas para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, además en el periodo el diario del Otún cuando aplica | | | | https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/atencion-al-usuario/tarifas | 1.49 |
| | | | | Aprobación de modificaciones tarifarias por Junta Directiva | Acta de junta directiva aprobación modificación de tarifas tasa de uso | | | | Por medio del cual se modifica el Costo Medio de Operación del Servicio de Acueducto - CMOac y los Gastos Medios de Tasas Ambientales de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado, Acuerdo de junta directiva del 009 de diciembre de 2023 | 1.49 |
| | 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 integridad | El área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad y se ha realizado retroalimentación a 100% funcionarios | | | | Listado de asistencia | 1.49 |
| | | | | Aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse. | 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. La oficina de Control Interno Disciplinario realiza seguimiento a las solicitudes de información realizada por las diferentes subgerencias y otras instancias a los responsables de dar respuesta en los términos establecidos, así mismo se realizan acciones preventivas y requerimientos, en lo que va corrido del 2023 se ha hecho efectiva una sanción a un trabajador de SERVICIUDAD ESP con una inhabilidad para ejercer cargos públicos de 11 años | | | | Archivos de la oficina de Control Interno Disciplinario | 1.49 |
| | | | | Medidores con características antifraude. | Se realizó contrato suministro de medidores con característica antifraude 111-2023 | | | | 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 |
| Control y Seguimiento | Favorecimiento a terceros durante el ejercicio de auditoría | *Manual de Auditoría de Control Interno *Código de integridad | Control Interno de gestión - Talento Humano | Capacitaciones en código de ética e integridad | El área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad y se ha realizado retroalimentación a 100% funcionarios | | | | Listado de asistencia | 1.49 |
| | | | | 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_accionf/file.php?dira_%2F7_CONTROL%2F7_1%20INFORMES_DE_GESTION%3%93N_EVALUACION%3%93N_Y_AUDITORIA%3%8DA | 1.49 |
| | | | | aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse y auditorías 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 contraloría y se realiza seguimiento a las acciones que se ejecutan desde la oficina de control interno disciplinario | | | | Directory Listing of 7.CONTROL/7.3 PLANES DE MEJORAMIENTO/(SERVICIUDAD.ESP) | 1.49 |
| | | | | Auditorías al sistema de control interno por parte de Entes de Control. | La contraloría se encuentra en desarrollo la auditoría anual de financiera y de gestión a toda la entidad, aun no se ha generado el informe final | | | | En ejecución | 1.49 |
| TOTAL AVANCE PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION | | | | | | | | | | 92.89 |

| 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. | Actualización inventario de Trámites, teniendo en cuenta las sugerencias establecidas por las partes interesadas en la encuesta realizada | Se realizo la actualización del inventario de tramites y se realizo la respectiva inscripción en el SUIT | | | | | Inventario de tramites SUIT Informes y Actas de pago del contrato 052 de 2023 | 20 |
| | | | Adopción e implementación de nuevos tramites | Se esta realizando la gestión de revisión el dueño del proceso el área comercial, la documentación legal que soporte los nuevos trámites a inscribir en el SUIT, para dar cumplimiento a lo establecido en el SUIT | | | | | Actas de reunión con lideres de área | 20 |
| | Racionalización de trámites | | Elaboración procedimiento para la racionalización de trámites. | Se cuenta con un manual de racionalización de tramites SPMR04 V.01, | | | | | SPMR04 V.01 MANUAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 20 |
| | | | Virtualizar los tramites existentes | Se esta dando inicio a la ejecución de las estrategias de racionalización de tramites de acuerdo a lo establecido en el manual | | | | | SPMR04 V.01 MANUAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 20 |
| | | | Modificación y mejoras a tramites existentes | Se esta dando inicio a la ejecución de las estrategias de racionalización de tramites de acuerdo a lo establecido en el manual y se están realizando las actualizaciones pertinentes para mejorar los mismos | | | | | SPMR04 V.01 MANUAL PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Actas de reunión con lideres de área | 20 |
| TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO | | | | | | | | | | 100 |
| TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO | | | | | | | | | | |
| ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS | Información de calidad y en lenguaje comprensible | Subgerencia de planeación, Subgerencia Comercial y Mercadeo, y sistemas. | Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial - Botón de transparencia y acceso a la información actualizado. | De acuerdo con las actividades que se van realizando, se publica la información en la pagina web, en el botón de transparencia y acceso a la información, se actualizaron los lineamiento para dar cumplimiento al ITA y se cuenta con el botón de menú participa | | | | | https://www.serviciudad.gov.co/ws/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion | 12.5 |
| | | | Actualización del módulo de rendición de cuentas del espacio de "Participa" de la página web | Se encuentra actualizado en el menú de participa la ultima rendición de cuentas realizada el mes de diciembre de 2023 | | | | | https://www.serviciudad.gov.co/ws/participa/generalidades-participa | 12.5 |
| | Gerencia y Subgerencia de planeación | Gerencia/ Subgerencia de planeación | Socialización del informe de gestión empresarial | Se realizo la rendición de cuentas donde se evidencio el informe de gestión empresarial, y se realizo transmisión por medio de Facebook rife | | | | | https://www.youtube.com/watch?v=RSpDHTSY8&t=20s | 12.5 |
| | | | 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 participo en Rendición de cuentas realizada por la Alcaldía Mpal en el mes de diciembre de 2023, así mismo hemos realizado nuestra propia rendición de cuentas a medios de comunicación y comunidad en general | | | | | Publicación Facebook Serviciudad y acta de asistencia de la reunión | 12.5 |
| | Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Subgerencia Comercial y Mercadeo | Encuentros comunitarios | Se han realizado numerosos encuentros comunitarios, reuniones, socializaciones, Recolección de escombros, limpieza de puntos críticos, reuniones, conferencia de servicios públicos, foro, labores sociales, entre otros. | | | | | Serviciudad Facebook | 12.5 |
| | | | Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje. | Se realizan capacitaciones, en escuelas, colegios, empresas y comunidad en las cuales se enseñan buenas practicas en el manejo de residuos solidos , así como el adecuado uso del agua, para un total de 4.220 usuarios | | | | | #midosquebradaalimpia - Explorar Facebook | 12.5 |
| | 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, se tiene proyectado realizarlo en los últimos meses del año | | | | | No se ejecuto esta actividad | 0 |
| | 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 |
| | TOTAL AVANCE TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO | | | | | | | | | |
| CUARTO COMPONENTE 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. | | | | | Pagina web , resolución 476 del 22 de julio de 2022 | 7.14 |
| | | | Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garantizan 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 | | | | | 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 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 | |

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | Fortalecimiento de los canales de atención | Subgerencia Comercial y de mercadeo | Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reintroducción al personal. | Se realizaron capacitaciones al personal de atención al cliente curso de gestión integral de servicio al ciudadano curso de Integridad y transparencia y lucha contra la corrupción Congreso nacional de talento humano en el sector publico Se realizo capacitación en atención al ciudadano y participación ciudadana con una cobertura del 77% | | | | | Certificados de asistencia | 6 | |
| | | | 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 | | | | | Pagina web | 7.14 | |
| | | | Mejorar y Personificar la asistencia Virtual de atención de PQRS. | Se tiene implementada en la página web de Serviciudad https://www.serviciudad.gov.co/ws/ ; el asistente virtual para realizar chat en línea con un operar y atender consultas o solicitudes referentes a la prestación del servicio | | | | | Pagina web | 7.14 | |
| | | | Implementación del kiosko virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa. | Se realizo la instalación de un tunero en el área de atención al cliente | | | | | Foto instalaciones | 3.5 | |
| | | | 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. | Se realizaron diferentes capacitaciones para el personal de atención al cliente como lo fueron: atención con calidez, servicio al cliente y se actualizo con un protocolo de servicio al cliente, esta pendiente incluirlo en calidad, capacitación de colaboración y equipos de servicio. Se realizo capacitación en atención al ciudadano y participación ciudadana con una cobertura del 72% | | | | | PIC | 6 | |
| | | | 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 | | | | | esta actividad no fue realizada | 2.38 | |
| | | | Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano. | Se realizaron diferentes capacitaciones para el personal de atención al cliente como lo fueron: atención con calidez, servicio al cliente y se actualizo con un protocolo de servicio al cliente, esta pendiente incluirlo en calidad, capacitación de colaboración y equipos de servicio. Se realizo capacitación en atención al ciudadano y participación ciudadana con una cobertura del 72% | | | | | PIC | 6 | |
| | 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/correo electrónicos | 7.14 | |
| | | | Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso. | Se elaboro el informe de PQRS de los meses enero - junio de 2023 y Julio a diciembre de 2023, y se publicarlos los resultados en la pagina web de la entidad | | | | | https://serviciudad.gov.co/Trans_accion/file.php?dir=10.INSTRUMENTOS DE GESTI%C3%93N DE INFORMACI%C3%93N_P%C3%9ABLICACI%C3%93N%2F10.10%20INFORME DE PETICIONES%2C QUEJAS%2C RECLAMOS%2C DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACESO A LA INFORMACI%C3%93N%2F2023 | 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 realizo la encuesta y se publico los resultados en la sección de participa | | | | | CONSULTA CIUDADANA (serviciudad.gov.co) | 7.14 | |
| | TOTAL AVANCE CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | | | | | | | | | | 83.38 |
| 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 pagina 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.Planeacion, 5.Tramites, 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.Menu 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". | | | | | | https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion | 11.1 | |
| | | | Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14). | | | | | | | | 11.1 |
| | | | Tener encuentra 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 el mes de agosto de 2023, y también se encuentran publicados en el aplicativo de SIA Observa | | | | | | Directory Listing of /S.CONTRATACION/8.1 PUBLICACION DE LA INFORMACION CONTRACTUAL/ (SERVICIUDAD.ESP) | 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 pagina, según requerimientos de gobierno digital | | | | | | INICIO (serviciudad.gov.co) | 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 cuenta con el inventario de activos de la información | | | | | Se cuenta con el inventario | 11.1 |
| | 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 | Se elaboro el informe de PQRS de los meses enero - junio de 2023 y de los mes de junio a diciembre de 2023 y se publicarlos los resultados en la pagina web de la entidad | | | | | https://serviciudad.gov.co/Trans_accion/f/le.php?dir=10-INSTRUMENTOS_DE_GESTION%3F93N_DE_INFORMACION%3F93N_P%3F9ABLICACION%2F10.10%20INFORME_DE_PETICIONES%2C_QUEJAS%2C_RECLAMOS%2C_DENUNCIAS_Y_SOLICITUDES_DE_ACCESO_A_LA_INFORMACION%3F93N%2F2023 | 11.1 |
| TOTAL AVANCE QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | | | | | | | | | | 99.9 |
| SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES | | | | | | | | | | |
| INICIATIVAS ADICIONALES | Apropiación del código de ética e integridad | Subgerencia administrativa | Realización de capacitaciones y grupos focales para la interiorización de la cultura organizacional | Se ejecuto las capacitación y se realizo la evaluación del esta apropiación por medio de 291 encuestas, y se capacito a 25 personas en facilitadores del cambio | | | | | actas de asistencia | 100 |
| TOTAL AVANCE SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES | | | | | | | | | | 100 |
| TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION | | | | | | | | | | |
| Consolidación y socialización del documento | AREA DE PLANEACION | | NOMBRE | | OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, enero de 2024, Original con firmas en oficina de control interno de gestión | | | | | |
| | SUBGERENTE DE PLANEACION | | DIANA CAROLINA HERRERA CASTAÑO | | | | | | | |
| Seguimiento de la estrategia: | AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION | | NOMBRE | | | | | | | |
| | ASESOR DE CONTROL INTERNO | | ANDRES FELIPE ZULUAGA MONTOYA | | | | | | | |