



PROCESO DE EVALUACIÓN - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

PROCESO Y POSI	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
						mayo	junio	julio	agosto		
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, 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 291 funcionarios por medio de encuestas.					informe de resultado de la retroalimentación	1.00
				Publicación de la contratación año 2023 página web de Serviudad 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 mayo hasta agosto.					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 mayo - agosto, se inscribieron 37 proveedores.					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
				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.					INICIO (serviciudad.gov.co)	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, para el mes de septiembre con el apoyo de todos los abogados del área.					Pendiente su realización en el mes de septiembre	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, y se verifica la publicación de contratos en el SIA Observa y 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 mayo a agosto de 2023 han realizado 37 evaluaciones					Archivo de planeación	1
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	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.					Acuerdos de junta directiva	0.50	
			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 291 funcionarios por medio de encuestas.					registro de asistencia a las capacitación reposan área de talento humano	1.00	
			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 junio, por parte de la oficina de CIG	1.20	
			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 junio, por parte de la oficina de CIG	1.20	
			Ingreso de las hojas de vida de los funcionarios al SIGEP.	Se evidenció el cargue de 312 hojas de vida en el aplicativo Sigep de servidores públicos					Plataforma SIGEP	1.49	

TO HU	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.					Acta Nro. 03 del 29 de marzo de 2023, reposa en el área de calidad de la empresa	1.49
FIN	Manipulación de novedades de nómina en el sistema Orión	*Control de novedades autorizadas por cada jefe de área *Procedimiento de Nómina extras *Procedimiento 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 nomina por la Subgerente Admón. y Financiera.	Se vienen adelantando revisiones parciales de las nominas, y se cuenta con los archivos de Excel, con la verificación de horas extras, incapacidades, así mismo las nominas son firmadas por la subgerente administrativa y financiera y por la profesional de TH					Archivos reposan en la oficina de talento humano y nominas 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
				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 20 de junio					Seguimiento realizado, reposa en los archivos de CIG	1.49
	Conflicto de interés no declarado	*Verificación de hojas de vida en SIGEP 2	Subgerencia Administrativa y Financiera - Control Interno de Gestión	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
				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	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
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 nomina	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)	Se realiza la medición de los indicadores de acuerdo a los requerimientos del SUI y los entes de control, al momento se han reportado los meses de marzo y junio 2023					reportes SUI - entes de control	0.5	

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 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					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	
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 o Capacitación al personal en gestión documental. Elaboración y actualización de documentos de gestión documental. o implementación y adecuación de protocolos de digitalización y preparación física de los documentos. o 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 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 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.	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.					https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/GOBIERNO%20DIGITAL/Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%20SERVICIUDAD.pdf	1
			Subgerencia Planeación /sistemas	Implementación del plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información.	Se 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
			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
			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
			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
						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 el 10 de julio, con corte enero-junio.				Listado de existencia por clasificación, actas de cierre de inventario

DE R

	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	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.	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.	La oficina de control interno verifica el cumplimiento del 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 ha realizado tres comités de saneamiento contable					actas de comités	
				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
ENTO	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					http://200.110.171.134/Calidad/evaluacion/control_y_seguimiento/procedimientos/CIPR-01%20V.04%20PROCEDIMIENTO%20DE%20AUDITORIAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20GESTION.pdf	1.49
CON	Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial *Acceso restringido y por categorías al sistema de información	Subgerente comercial - Control Interno de Gestión	Auditorias periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS.	Se realiza de forma anualmente , en el último trimestre 2023					Pendiente esta actividad	0.5
				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 291 funcionarios por medio de encuestas.					Listado de asistencia	1.00
				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.					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 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 del diario del Otún cuando aplica					https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/attention-al-usuario/tarifas	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	Subgerente comercial - Control Interno de Gestión	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
				Capacitaciones en código de integridad	El área de talento humano ha socializado el código de ética e integridad y se ha realizado retroalimentación a 291 funcionarios por medio de encuestas.					Listado de asistencia	1
				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	

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 ha socializado el código de ética e integridad y se ha realizado retroalimentación a 291 funcionarios por medio de encuestas.					Listado de asistencia	1
				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_accioinf/file.php?idrs=9277_CONTROL0277_1%20INFORMES_DE_GESTIONC3%93N_EVALUACIONC3%93N_Y_AUDITORC3%93N_DA	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 auditoria 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											83.00
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 líderes de área	17
			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
	Racionalización de trámites		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 líderes de área	20
TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO											97
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						https://www.serviciudad.gov.co/ws/participa/generalidades-participa	12.5
		Gerencia y Subgerencia de planeación	Socialización del informe de gestión empresarial	aun no se ha realizado la rendición de cuentas						Pendiente esta actividad	0
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia/ Subgerencia de planeación	Participación en los espacios generados por la Alcaldía Municipal para la rendición de cuentas - Presentación informe de avance (Documento digital) y registros de medios de comunicación.	Se participo en Rendición de cuentas realizada por la Alcaldía Mpal en el mes de marzo de 2023, adicionalmente se participa en rendiciones d encuetas ante el Concejo Mpal						Publicación Facebook Serviciudad y acta de asistencia de la reunión	6
		Subgerencia Comercial y Mercadeo	Encuentros comunitarios	Se asiste periódicamente a reuniones con comunidad, así como la actividad de Serviciudad al parque se convierte en un encuentro comunal						https://www.facebook.com/serviciudad/posts/pfbid02151rthMHXgpVvak7easheCubv4dwQ6zPZB1d4EzNPx4t6C2mGbaAA15v9Xkb8aQ	10
		Subgerencia Comercial y Mercadeo,	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						https://www.facebook.com/serviciudad/posts/pfbid02yDMYrriFca5MmrxR8aMA3vEwzjvobz9vInyNFsNABU4o8FKTA7UmUseg5Sr2KJl	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, se tiene proyectado realizarlo en los últimos meses del año						Pendiente ejecución	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											65.5
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

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	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 mntic 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	
		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						Certificados de asistencia	5
			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 Personalizar 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.	No se ha implementado dado que esta pendiente el cambio de sede, por lo tanto la consecución de este se hará una vez la Empresa este en las nuevas instalaciones						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.	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.					PIC	5	
			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.	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					PIC	5	
	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/correos electrónicos	6	
			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 se publicarlos los resultados en la pagina web de la entidad					https://serviciudad.gov.co/Trans_accion/fiw.php?tr=10 INSTRUMENTOS DE GESTION%20DE INFORMACION%20PSICOPABE%2010%20FORME DE PETICIONES%20QUEJAS%20RECLAMOS%20DENUNCIAS Y S OLCITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION%202023	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 encuesta y se publico los resultados en la sección de participa					Resultados Encuesta de Satisfacción (serviciudad.gov.co)	5	
	TOTAL AVANCE CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO										72.41

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.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-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 /8.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					Esta en proceso de ejecución	5		
Monitoreo del acceso a la información pública	Control Interno de Gestión	Realizar el seguimiento de la información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: El número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Se elaboro el informe de PQRS de los meses enero - junio de 2023, y se publicarlos los resultados en la pagina web de la entidad					https://serviciudad.gov.co/Trans_accionf/file.php?id=10.INSTRUMENTOS_DE_GESTION%39%39%20INFORMACION%39%39%20PQRS%39%39%20INFORMACION%39%39%20FORME DE PETICIONES%20QUE%20RECLAMAMOS%20DENUNCIAS Y S.OLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION%39%39%202023	11.1			
TOTAL AVANCE QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION											93.8	
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 están capacitando a 25 personas en facilitadores del cambio, segunda etapa					actas de asistencia	55		
TOTAL AVANCE SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES											55	
TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION											77.78	
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 ZULUAGA MONTOYA										