



PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION 2024

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	RESPONSABLE SEGUIMIENTO: LIDERES DE PROCESO.	ACTIVIDADES PROPUESTAS	ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS	FECHAS DE EJECUCIÓN				EVIDENCIAS	PORCENTAJE DE AVANCE
					Ene	Feb	Mar	Abril		
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	Política de Administración de Riesgos	Subgerencia de Planeación/ comité de gestión y desempeño/ control interno de gestión	Socialización política de riesgos de corrupción	Se socializó mediante Acta No. 1 de 2024 de comité de gerencia, además se publicó "Planes empresariales / a través de correo electrónico.					Correo electrónico con planes, acta numero 1 de comité de gerencia	3.00
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción		Publicación de la política de riesgos de corrupción	Se realizo la publicación de la política de riesgos de corrupción en el mes de enero.					Publicación pagina web https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/PARTICIPA/PLANEACION%20Y%20PRESUPUESTOS%20PARTICIPATIVO/2024/PAAC2024.htm	6.00
			Actualización Mapa de Riesgos de corrupción ajustado al manual de administración de riesgos V:04	Se realizo la actualización de los mapas de riesgos, ajustados a la nueva metodología.					Mapa de riesgos actualizado ajustado a nueva metodología https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/PARTICIPA/PLANEACION%20Y%20PRESUPUESTOS%20PARTICIPATIVO/2024/PAAC2024.htm	3.00
	Consulta y divulgación		Socialización de mapa de riesgos de corrupción	Se socializó mediante Acta No. 1 de 2024 de comité de gerencia, además se publicó en la pagina web.					Acta numero 1 de comité de gerencia	3.00
			Publicar mapa de riesgos de corrupción aprobado	Se realizo la publicación de la política de riesgos de corrupción en el mes de enero.					Mapa de riesgos actualizado ajustado a nueva metodología https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/PARTICIPA/PLANEACION%20Y%20PRESUPUESTOS%20PARTICIPATIVO/2024/PAAC2024.htm	3.00
	Monitoreo y revisión		Gestión periódica de los riesgos de corrupción	Se viene analizando con el apoyo de una contratista la nueva metodología para el seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción.					Contrato de prestación de servicios SF-025 de 2024	3.33
			Garantizar la eficiencia de los controles	Se tiene establecido como segunda línea de defensa analizar la eficiencia de los controles una vez se tenga analizada la metodología.					Actividad pendiente por realizar	0.00
	Seguimiento		Socialización del seguimiento del PAAC en Comité Institucional de Gestión y desempeño	El seguimiento se realizara en los meses de junio y diciembre, de acuerdo con la programación estipulada.					Actividad pendiente por realizar	0.00
			Realizar seguimiento y publicación de la efectividad de los controles y acciones propuestas en el MRC y PAAC	El área de control de gestión, realiza seguimiento al MRC y PAAC identificando el cumplimiento de las acciones definidas en dicho plan con el fin dar cumplimiento a los requerimientos normativos.					Seguimiento PAAC	3.33
TOTAL AVANCE PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION										24.66

SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES

ESTRATEGIAS ANTTI TRAMITES	identificación de Trámites	Subgerencia de planeación/ Subgerencia Comercial y Mercadeo	Identificación de nuevos trámites	En reunión realizada el 24 de abril de 2024 con la Subgerencia de Planeación identificamos el PAGO PSE (pago en línea) como nuevo tramite el cual se empezara a implementar para el segundo semestre de 2024.					Listado de asistencia	5.5
			Socializar la política de racionalización de trámites en comité Municipal de Gestión y desempeño	Socialización Acta No. 1 de 2024 "Planes empresariales PAAC 2024, Componente Trámites / a través de correo electrónico - Publicación en intranet.					http://200.110.171.134/file.php?dir=Calidad/misionales/comercial/atencion_al_cliente/manuales	5.5
			Identificación de nuevos OPAS (Otros procedimientos administrativos)	El Registro de Proveedores para la contratación que se realiza en la entidad es un requisito que da valor agregado al proceso ya que nos ayuda a tener mas control de la información de los proveedores. Por tal motivo se identifico como un OPA y se empezara a implementar para el segundo semestre de 2024.					Sistema de Proveedores - Serviciudad ESP (serviciudad-aplicaciones.com)	5.5
	Racionalización de trámites		Virtualizar los tramites existentes	se realizo plan de trabajo con la Subgerencia de Planeación y la Subgerencia Comercial y de Mercadeo y se ejecuto la racionalización para el Tramite de Paz y Salvo quedando este totalmente en línea.					https://www.serviciudad.gov.co/ws/	2.76
			Analizar los tramites e identificar los de mayor frecuencia de solicitud, con el fin de establecer mejoras continuas	en reunión realizada el día 30 de abril de 2024 se analizo el tramite PAZ Y SALVO, el cual evidenciamos es el de mayor frecuencia de solicitud y por tal motivo se encuentra racionalizado.					Correo electrónico y listado de tramites solicitados	2.76
			Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización (costos, tiempo, desplazamiento)	Se solicita a la Subgerencia Comercial y de Mercadeo una encuesta de satisfacción al cliente respecto a los tramites, en cuanto a costo, tiempo y desplazamiento, pendiente para aprobación y subirla a la pagina web de la empresa					Correo electrónico con solicitud	1
			Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas	Se tiene en la pagina web publicado Slider que indica a la ciudadanía los traites que se pueden realizar de manera virtual					https://www.serviciudad.gov.co/ws/	2.76
			Actualizar la situación actual de los trámites en el SUIT	Se realizo la actualización del tramite de Paz y Salvo en la pagina del SUIT, quedando con esto racionalizado dicho tramite.					Pagina SUIT	2.76
			Modificación y mejoras a trámites existentes	Se organiza plan de trabajo entre la Subgerencia de Planeación y la Subgerencia Comercial y de Mercadeo para realizar la verificación de las mejoras en cada puesto de trabajo relacionado con cada tramite inscrito en la pagina SUIT.					Plan documentado, listado de asistencia	1
TOTAL AVANCE SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES										29.54

TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS											
ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Subgerencia de planeación/ Subgerencia Comercial y Mercadeo/ sistemas.	Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial - Botón de transparencia y acceso a la información actualizado.	De acuerdo con las actividades que se van realizando, se publica la información en la página web, en el botón de transparencia y acceso a la información, se actualizaron los lineamiento para dar cumplimiento al ITA.					https://www.serviciudad.gov.co/ws/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion	2.76	
			Actualización del módulo de rendición de cuentas del espacio de "Participa" de la página web	Se tiene actualizada la información con las rendiciones correspondientes					https://www.serviciudad.gov.co/ws/participa/generalidades-participa	2.7	
		Gerencia y Subgerencia de planeación	Socialización del informe de gestión empresarial	Se hizo entrega de información para apoyar el informe pero además se hizo presencia en las actividades desarrolladas por el Ente Central como la rendición de los 100 días de Gobierno.					Página web de la alacala de Dosquebradas	2.76	
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Gerencia/ Subgerencia comercial y mercadeo	Participación en los espacios generados por la Alcaldía Municipal para la rendición de cuentas	Se hizo entrega de información para apoyar el informe pero además se hizo presencia en las actividades desarrolladas por el Ente Central como la rendición de los 100 días de Gobierno.					Página web de la alacala de Dosquebradas	2.1	
			Encuentros comunitarios	Con nuestra campaña SERVICIUDAD AL PARQUE a la fecha hemos hecho intervención de 15 parques del Mpio.					..Desktop\TODOS MIS ARCHIVOS\DOCUMT MERCADEO\MERCADEO 2024\PLANES MERCADEO 2024\PLAN ANTICORRUPCION\SERVI AL PARQUE\Campestre D.jpg	2.1	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo	Elaborar el manual para la implementación de la estrategia de rendición de cuentas .	Esta actividad aún esta pendiente, y se encuentra en proceso de ejecución						0	
			Elaborar formato de evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas	Estamos en construcción de este Formato de acuerdo a nuestras necesidades						0	
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Subgerencia Comercial y Mercadeo	Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad.	Esta actividad no se ha realizado al momento					0		
	Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional		Elaborar informe con el análisis de recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas institucionales	Una vez elaborado el formato de encuesta se elabora informe con las respectivas acciones de mejora					0		
	TOTAL AVANCE TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS										12.42
CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO											
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	Subgerencia de Planeación	Control y seguimiento a las acciones establecidas en Plan Estratégico 2022-2026 sobre lineamientos de la entidad orientados a mejorar la atención al ciudadano.	Se documento y se probó el plan estratégico para la vigencia 2022-2026, y en este se plasmaron las acciones a desarrollar para este periodo, y para realizar seguimiento a dicho plan, se cuenta con una contratista cuyo objeto de contrato					Contrato de prestación de servicios SF-025 de 2024	3.3	
		Subgerencia Comercial y Mercadeo/ profesional de mercadeo	Actualizar en manual de la caracterización de las partes interesadas	Esta en actualización de acuerdo a las necesidades de la Empresa						0	
	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.	La pagina web se encuentra actualizada de acuerdo con la mayoría de los requerimientos de ley					https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php	0.93	
			Subgerencia Comercial y mercadeo	Continuar con la Implementación del call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario.	Se adjudicó contrato SF- 008 del 2024, de prestación de servicios para atención prestación de servicios para la gestión integral de un centro de contacto para Serviciudad E.S.P, por valor de \$ 57.561.704 con una vigencia de 11 meses.					Contrato publicado en el SIA Observa	0.93
		Subgerencia Comercial y de mercadeo	Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reinducción al personal.	Se ha socializado el protocolo de Servicio al cliente a 7 funcionarios que han ingresado hasta el 30 de abril de 2024						Listado de asistencia	0.93
			Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales.	Es una actividad permanente, para tal fin se tiene en servicio al cliente ventanilla única para atención preferencial, rampa de acceso para personas con movilidad reducida, así como funcionario experto en lenguaje de señas						Página web	0.93
		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, de acuerdo a cont 008/2024, se receptionan la totalidad de llamadas de atención al cliente y a su vez opera el chat virtual.							Página web	0.93
		Implementación del kiosko virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa.	Se opera en la actualidad con turnero instalado desde 2023,							Foto instalaciones	2.8
	Implementación aplicación móvil de Serviciudad.	Esta actividad aun esta pendiente								0	
	Talento Humano	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano/subgerencia comerca y mercadeo	Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.	Se está realizando gestión de dicha formación con SENA y Comfamiliar						Solicitudes SENA	0
Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.			Actualmente se está diseñando metodología para realizar dicha evaluación con el apoyo de la Psicóloga de la empresa						Pendiente esta actividad	0	
Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.			Se está realizando gestión de dicha formación con SENA y Comfamiliar							Pendiente esta actividad	0

Normativo y procedimental	Control Interno de Gestión	Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQR en la aplicación SAIA con el fin de garantizar la respuesta Oportuna a las PQRs interpuestas por los usuarios.	Mensualmente la oficina de control interno de gestión 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 electrónico	3.3
		Elaborar periódicamente informe de PQRs para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	Se elaboró el informe de PQRs de Julio a diciembre de 2023, y se publicarlo el resultados en la pagina web de la entidad					Directory Listing of 10.INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA/10.10 INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE	5
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.	Esta actividad aun esta pendiente, y se encuentra en proceso de ejecución					Pendiente	0

TOTAL AVANCE CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

19.05

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 "Atención y servicio a la ciudadanía", 12, sesión de noticias, 13. Otros.					https://www.serviciudad.gov.co/ws/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion	1.1		
			Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".								1.1	
			Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).									1.1
			Tener en cuenta las sugerencias de información a publicar requerida por las partes interesadas según encuesta a realizar.	Una vez realizada la encuesta se analizaran datos y se ejecutaran acciones de mejora								0
			Publicación de la información relacionada con la contratación en página web.	Se tiene publicada la información de contratación hasta el mes de marzo de 2024 en la pagina web de la empresa y en el aplicativo de SIA Observa							https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/file.php?dir=%2F8.CONTRATACION%2F93N%2F8.1%20PUBLICACION%2F93N%20LA%20INFORMACION%2F93N%20CONTRACTUAL%2F2024	1.1
			Fortalecer la estrategia de datos abiertos	Se encuentra publicada en la pagina web la información de datos abiertos, el link de transparencia y acceso a la información							https://www.serviciudad.gov.co/ws/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion	1.1
	Lineamientos de transparencia pasiva.	Todas las dependencias	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital. (Sede Electrónica .GOV)	Se encuentra publicada en la pagina web la información en el link de transparencia y acceso a la información						https://www.serviciudad.gov.co/ws/transparencia-y-atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion	1.11	
			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	8.3	
			Actualización del inventario de activos de la información del plan de gestión documental (PGD).	La matriz de activos de la información se encuentra publicada en la página web en formato PDF.							https://serviciudad.gov.co/Trans_acceinf/file.php?dir=10.INSTRUMENTOS_DE_GESTION_DE_INFORMACION_PUBLICA%2F10.2%20REGISTRO_DE_ACTIVOS_DE_INFORMACION%2F93N%2F2023	8.3
			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	Para el mes de Enero se elaboró y publicó el informe de PQRs de los meses diciembre - junio de 2023 en la pagina web de la entidad							Informe PQRs CIG	4.16
Monitoreo del acceso a la información pública	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Monitorear el uso, navegación o interacción de la población con la página web institucional. Contabilizar su uso	Se realiza seguimiento desde el Fortinet, de la navegación y consumo de la banda ancha de los funcionarios de la empresa						Seguimiento Fortinet	4.16		

TOTAL AVANCE QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

31.53

SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Alistamiento	Gestores de Integridad y Área	Revisión de normatividad y guías con equipo de trabajo	Se han realizado dos reuniones con Gestores de Integridad para socializar el plan de acción y definir las actividades a realizar en los próximos meses.						Listado de asistencia	8.3
		Diseñar encuesta de apropiación de valores	La encuesta está diseñada en el formato de retroalimentación de Inducción y reinducción						Formato de inducción y reinducción	1.6
		Aplicación de la encuesta de apropiación de valores.	Esta encuesta se aplicó al 100% del personal en el proceso de reinducción y al 100% en el proceso de inducción en la vigencia 2023, para la vigencia 2024, se ha realizado inducción al personal que se ha vinculado						Listado de asistencia	1.6
		Tabulación de encuestas	Así mismo fueron tabuladas, las encuestas realizadas al momento						informe de tabulación	1.6
		Definición de prioridades y acciones	Se tienen establecidas las prioridades, pero no se ha realiza la socialización ante el comité de gerencia.							0
		Análisis y presentación de resultados	Esta pendiente la socialización de los resultados ante el comité de gerencia							0

INICIATIVAS ADICIONALES	Implementación	de Talento Humano (Psicología)/Área de Sistemas Mercadeo - Contratistas de marketing	Realizar estrategias de ACTIVAR, FOMENTAR, EJEMPLIFICAR y COMPROMETER	Las estrategias por ahora han sido de sensibilización por medio de videos, post y mensajes por los diferentes medios electrónicos.						Soporte video y soporte post	4.2
			Diseñar actividades encaminadas a fomentar los valores institucionales	Se difundió y sensibilizó a todos los colaboradores a través de post y videos por los diferentes medios de comunicación el valor del Respeto. Del 11 al 15 de marzo de 2024					Soporte video y soporte post	4.2	
	Seguimiento y Evaluación		Registros de la apropiación del código de Integridad	Desde el área de talento humano se viene realizando diferentes sensibilizaciones con respecto a la apropiación del código de integridad a los funcionarios de la entidad					Registro en carpeta	1.6	
			Realizar reuniones periódicas del grupo de Gestores de Integridad	Se realizó reunión con el grupo gesto de integridad el 08 de febrero de 2024.					Listado de asistencia	1.6	
			Elaboración del informe de la gestión y resultados alcanzados en el año por parte de la Oficina de Talento Humano	Se realizara la socialización de este informe de forma semestral y en este se evidenciaran los avances						0	
			Indicador de Cobertura	Este indicador es medido de forma semestral, el cual será evaluado en el próximo seguimiento						0	
			Indicador de Cumplimiento	Este indicador es medido de forma semestral, el cual será evaluado en el próximo seguimiento						0	
										0	

TOTAL AVANCE SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

24.7

TOTAL AVANCE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION

23.65

Consolidación y socialización del documento	AREA DE PLANEACION	NOMBRE	OBSERVACIONES: fecha de publicación en página web, Mayo 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	