



# PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

[Política](#)

## Componentes

1. Gestión de riesgo de corrupción- Mapa de Riesgos de corrupción

2. Racionalización de trámites

3. Estrategía de rendición de cuentas

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

6. Iniciativas adicionales

Fernando Jose Da Pena Montenegro  
Gerente



## Política de la Administración del Riesgo



Serviciudad ESP está comprometida con el cumplimiento y respeto de todos los mecanismos de transparencia establecidos por la Ley, obedeciendo al espíritu de una cultura basada en valores y principios éticos. Esta Empresa trabajará permanentemente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, actuando dentro este marco legal y teniendo en cuenta las iniciativas y los instrumentos de autorregulación aplicados en la entidad, en especial aquellos que tienen por objeto mantener un ambiente de transparencia y confianza.

Así, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, Servicios ESP da cumplimiento a lo allí ordenado, en cuanto a los siguientes componentes:

- 1- Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2- Racionalización de trámites en las entidades públicas.
- 3- Rendición de cuentas.
- 4- Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.
- 5- Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información.
- 6- iniciativas adicionales que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.



## 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



**Política de la Administración de riesgos :** Serviudad ESP está comprometida con el cumplimiento y respeto de todos los mecanismos de transparencia establecidos por la Ley, obedeciendo al espíritu de una cultura basada en valores y principios éticos. Esta Empresa trabajará permanentemente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, actuando dentro este marco legal y teniendo en cuenta las iniciativas y los instrumentos de autorregulación aplicados en la entidad, en especial aquellos que tienen por objeto mantener un ambiente de transparencia y confianza

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	%Cumplimiento	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Socialización política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Subgerencia de Planeación	Enero de 2023	10%
	1.2.	Publicación de la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos socializada	Subgerencia de Planeación	Enero de 2023	10%
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1.	Actualización Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa Actualizado	Subgerencia de Planeación / líderes de proceso	Enero de 2023	10%
	2.2.	Socialización de mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Subgerencia de Planeación / comité de Gerencia	Febrero de 2023	10%
3. Consulta y divulgación	3.1	Publicar mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Subgerencia de Planeación	Enero de 2023	20%
4. Monitoreo y revisión	4.1.	Gestión periódica de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	Subgerentes de cada área	Permanente	7%
	4.2.	Garantizar la eficiencia de los controles	Controles Eficientes	Subgerentes de cada área	Permanente	7%
	4.3.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos ajustados	Subgerencia de planeación / líderes de proceso	Permanente	7%
5. Seguimiento	5.1.	Socialización y seguimiento en Comité Institucional de Gestión y desempeño	PAAC socializado	Comité Institucional de Gestión y desempeño	Enero / Junio de 2023	10%
	5.2.	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles y acciones propuestas en el MRC	Informe cuatrimestral	Control Interno de Gestión	30 de abril, 30 de agosto y 31 de diciembre de 2023	10%
<b>Total</b>					<b>100%</b>	

Mapa de riesgos de Corrupción



# MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - 2023

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										Monitoreo y Revisión			
PROCESO / OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	Análisis del Riesgo				Valoración del Riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
			Riesgo Inherente		Calificación	Zona de Riesgo	Control	Riesgo Residual				Acciones				
			Probabilidad	Impacto				Probabilidad	Impacto	Calificación	Zona de Riesgo					
CONTRACTUAL	Concentración de la información en pocas personas/ manipulación y adulteración de la información / Influencia Política/ Contratación directa	Favorecimiento a terceros	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Reinducción al código de integridad y valores corporativos, manual de interventoría *Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Manual de contratación. ► Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reinducción año 2023. ► Publicación de la contratación año 2023 página web de Servitudad ESP y la página WEB de la Alcaldía de Desquebradas. ► Reporte de la contratación al SIA Observa. ► Comité evaluador de propuestas para efectos de la contratación. ► Publicación de la contratación en SECOP ► Proveedores debidamente inscritos con cumplimiento de requisitos				
	Falta de ética y transparencia en el manejo de la información por parte de funcionarios públicos	Solicitud de dádivas o acceso a sobornos (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Socialización permanente al código de integridad *Manual de contratación. *Manual de interventoría	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Socialización de manual de interventoría y manual de contratación a los supervisores e interventores de la empresa. ► Socialización del código de integridad en procesos de inducción y reinducción año 2023. ► Elaboración de auditorías al proceso de contratación por parte de la oficina de control interno de gestión. ► Control de proveedores teniendo en cuenta su calificación				
TALENTO HUMANO	Beneficios personales, amigos/ Influencia política	Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Aplicación de código de integridad *Aplicación de procesos de selección de personal	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Actualización de manual de funciones para trabajadores oficiales ► Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2023 ► Implementación de la evaluación de desempeño para empleados públicos ► Auditoría a los procesos de Talento Humano por parte de la oficina de Control Interno de Gestión. ► Seguimiento a los planes de mejoramiento del talento Humano . ► Ingreso de las hojas de vida de los funcionarios al SIGEP				
	*Actuaciones procesales inoportunas *No se recauda el material probatorio y pertinente, conducente y útil que permita demostrar o no la responsabilidad disciplinaria que se investiga.	Realizar investigaciones disciplinarias omitiendo la aplicación de principios constitucionales y legales del debido proceso que conlleve a decisiones arbitrarias que generen impunidad	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Reglamento Interno de Trabajo	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Aplicación de normalidad vigente en materia de control interno disciplinario. ► Control y seguimiento de términos de procesos y sanciones ► Revisión del estado de los procesos en comités de gerencia				
	Actuaciones indebidas de alteración a la nomina para obtención de beneficios personales	Manipulación de novedades de nómina en el sistema Orion	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Control de novedades autorizadas por cada jefe de área *Procedimiento de Nómina *Procedimiento horas extras *Procedimiento pago de incapacidades	1	3	MODERAD A	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	► Verificación de horas extras con cada jefe de área ► Revisión previa de la nomina por la Subgerente Admón. y Financiera ► Auditoría de control interno ► Sistemas de seguridad ORION				
	Ausencia de la política de conflicto de intereses, Favorecimiento propio o a familiares	Conflicto de interes no declarado	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	Verificación de hojas de vida en SIGEP 2	2	3	MODERAD A	M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo	► Diseñar la estrategia para la gestión de conflictos de intereses al interior de la empresa ► 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. ► Capacitar el personal en conflictos de interes y trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011				
GESTION FINANCIERA	*Selección inadecuada del personal (verificación de antecedentes) *Falta de ética y transparencia en el manejo de recursos	Manejo indebido de los recursos financieros	2	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procedimientos de tesorería, presupuesto y contabilidad *Socialización código de integridad *Auditorías a los procesos financieros	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Auditoría al sistema financiero ORION. ► Control y seguimiento a los recaudos de la empresa por venta de servicios a través de indicadores. ► Control y seguimiento a los estados financieros de la empresa en Comités de Gerencia ► Monitoreo indicadores financieros ► Seguimiento y control a los reportes tributarios ► Contro de Saldos de bancos ► Auditorías antes de control externo				
	Falta de competencia del personal *Fallos en el software financiero que genere errores en procesamiento de datos. Probable intención del funcionario de alterar datos	Alteración de la información financiera	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	Auditoría a los sistemas de información financiera *socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normalidad penal. *Convalidación cargue información al software financiero	2	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Monitoreo y auditoría al sistema financiero ORION. ► Socialización del código de integridad año 2023. ► Socialización de los alcances de la ley 734 de 2002 régimen disciplinario único. ► Asignación de permisos especiales al mínimo de usuarios. ► Implementación del plan de seguridad y privacidad de la información				
GESTION DE RECURSOS	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Pérdida de la información , documentos y registros	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central *Implementación de SAIA *Custodia del Archivo (Iron Montañ)	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► 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. ► Dar continuidad al proceso de depósito y custodia de los archivos administrativos en instalaciones de proveedor especializado en manejo de archivo ► Implementación de plan de seguridad y privacidad de la información ► Implementación del plan de tratamiento de riesgos y seguridad de la información . ► Implementación de los mecanismos para la usabilidad y accesibilidad de la información ► Implementar página web con sistemas de seguridad SSL y demás requerimientos del Ministerio de las TICs ► Implementar sistemas de seguridad en la Intranet de la empresa				
	*Falta de ética y transparencia en el manejo de recursos Negligencia en la custodia de los bienes *Falta de control de inventarios	Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Inventarios actualizados *Auditorías al proceso de almacén *Control periódico a los bienes de la empresa	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Monitoreo y control periódico de inventarios. ► Aplicación de los lineamientos establecidos en la Resolución 349 A manual para el manejo y control de los bienes de Servitudad de Septiembre de 2021. ► Auditorías al sistema ORION módulo de inventarios direccionadas por la oficina de control interno de gestión. ► Control y Seguimiento a través del Comité de bajas ► saneamiento Contable				
MEJORAMIENTO CONTINUO	*Falta de ética, transparencia y competencia del personal responsable de llevar a cabo el proceso de auditorías al interior de la empresa	Alteración de informes de auditoría con intención de beneficiar un tercero	3	4	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Manual de Auditoría de Control Interno	1	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Socialización de informes de auditoría en Comité de Gerencia y Comité de control Interno. ► Seguimiento y control de planes de mejoramiento derivados de auditorías ► Actualización del procedimiento de Auditorías de Control Interno de Gestión con nueva versión DAPP				
GESTION COMERCIAL	Manipulación , adulteración y filtro de la información con intereses dólidos *Falta de seguridad en los sistemas de información	Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial * Acceso restringido y por categorías al sistema de información	2	4	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Auditorías periódicas al Sistema de Información comercial SICEPS. ► Socialización del código de ética e integridad en procesos de inducción y reinducción año 2021 ► 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. ► Copias de seguridad a la base de datos del sistema SICEPS				
	*Poder discrecional de los encargados de aplicar las tarifas *Confluencia de intereses en contra vía de los intereses empresariales *Ambigüedad de la formula tarifaria	Aplicación irregular de las formulas tarifarias	2	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	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	1	5	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Resolver dudas , inquietudes o sugerencias con los Entes de Control en materia de Servicios Públicos CRA , Super Intendencia de Servicios Públicos o ANDESCO. ► Llevar a cabo auditorías de Control interno a la aplicación y cobro de tarifas. ► Publicación en página web y periódico de circulación local de las tarifas aplicadas o cualquier modificación relacionada con estas . ► Aprobación de modificaciones tarifarias por Junta Directiva				
	*Soborno a funcionarios para cambios en los equipos de medición por parte de los usuario . (Cohedo) *Manipulación indebida de los equipos de medición por parte de los usuarios	Alteración en la medición de consumos	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Supervisión en campo *Crítica en los consumos que presentan alteraciones en sus promedios *Control en dispositivos de toma de lectura	1	5	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Capacitaciones en código de integridad ► Aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse. ► Medidores con características antifraude ► Capacitaciones al personal operativo y lector en micro medición y dispositivos de lectura				
*Ofrecimiento de dádivas para impedir visitas de evaluación y control *Manipulación de pruebas *Falta de ética por parte de los auditores	Favorecimiento a terceros durante el ejercicio de auditoria	3	5	EXTREMA	E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	*Manual de Auditoría de Control Interno *Código de integridad	1	5	ALTA	A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir	► Capacitaciones en código de integridad ► Acciones de autocontrol al interior de la oficina de control interno . ► Aplicación de medidas sancionatorias y disciplinarias en caso de requerirse ► Auditorías al sistema de control interno por parte de Entes de Control					



## 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



La estrategia de racionalización de trámites de Serviciudad E.S.P. está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta a nuestros usuarios.

### Fases:

- \*Identificación de trámites
- \*Priorización de trámites
- \*Racionalización de trámites
- \*Interoperabilidad

A continuación, se muestran los links relacionados con "Estrategias Anti trámites":

Impresión de facturas <http://www.serviciudad.gov.co/impfacturas/>

Pagos en línea <https://www.banco.colpatria.com.co/PagosElectronicos/>

PQRs en línea [http://190.107.17.131/saia\\_release1/webservice\\_serviciudad/adicionar\\_pqrs.php](http://190.107.17.131/saia_release1/webservice_serviciudad/adicionar_pqrs.php)

Correo electrónico [serviciu@serviciudad.gov.co](mailto:serviciu@serviciudad.gov.co)

Chat en línea: INICIO ([serviciudad.gov.co](http://serviciudad.gov.co))

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	%Cumplimiento
1. Identificación de Trámites	1.1. Actualización inventario de Trámites teniendo en cuenta las sugerencias establecidas por las partes interesadas en encuesta realizada	Inventario Actualizado	Subgerencia de Planeación	Marzo de 2023	17%
	1.2. Elaboración del procedimiento para la racionalización de trámites	Procedimiento actualizado	Subgerencia de Planeación	Abril de 2023	17%
	1.3. Adopción e implementación de nuevos trámites	Nuevos trámites adoptados	Subgerencia de Planeación	Año 2023	17%
2. Racionalización de trámites	2.1. Virtualizar trámites existentes	Trámites en línea	Subgerencia de Planeación	Año 2023	25%
	2.2. Modificación y mejoras a trámites existentes	Trámites con mejora	Subgerencia de Planeación	Año 2023	25%
Total					100%



### 3. ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS



Es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos y busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos/entidades/ ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Con relación a la rendición de cuentas, en cuanto a la acción de petición de información y de explicaciones, Serviciudad cuenta en su página web, con la opción para que sus visitantes soliciten información a través del link "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION" en el cual encontrara temas relacionados con la atención al usuario <https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/mipg/ita7>

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	%Cumplimiento
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. 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	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Trimestral 2023	10.00
	1.2. Actualización del módulo de rendición de cuentas del espacio de "Participa" de la página web	Botón de participa Actualizado	Subgerencia Comercial / sistemas	Año 2023	10.00
	1.3. Socialización del informe de gestión empresarial	Informe de gestión publicado en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Marzo de 2023	10.00
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. 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	Gerencia /Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Fechas programadas por Planeación Municipal	7.00
	2.2. Encuentros comunitarios	Cumplimiento de encuentros comunitarios según programación	Gerencia/ Subgerencia Comercial y de mercadeo	Según programación año 2023	7.00
	2.3. Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje	80% de la programación ejecutada	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Según programación año 2023	7.00
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de diferentes estrategias	Participación Activa de Funcionarios en procesos socialización de la rendición de cuentas	Talento humano	Acorde a programación 2023	12.00
	3.2. Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan Control Social a Serviciudad	Reconocimiento a líderes sociales que realizan control social	Subgerencia Comercial y de Mercadeo	4to trimestre de 2023	12.00
4. Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	4.1. Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas	Informe	Control Interno de Gestión	Junio de 2023 Diciembre de 2023	25.00
<b>TOTAL</b>					<b>100.00</b>

Serviciudad ESP, centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Para Serviciudad E.S.P. Es fundamental la atención brindada a nuestros usuarios y con base en ello se ha venido fortaleciendo los instrumentos y herramientas que garanticen la plena satisfacción del cliente. Basados en esta directriz la empresa tiene identificado el proceso de atención a los usuarios, cuyo objetivo se centra en brindar una excelente atención al público en aras de satisfacer sus necesidades respecto a la atención de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	%Cumplimiento	
<b>1.Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico</b>						
1.1	Definir las acciones en el nuevo Plan Estratégico sobre lineamientos de la entidad orientados a mejorar la atención al ciudadano.	Acciones definidas en nuevo Plan Estratégico	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Enero de 2023	20%	
<b>2.Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1.	Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa.	Página web actualizada	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Marzo de 2023	2.9%
	2.2.	Continuar con la Implementación del call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario.	Call Center implementado	Subgerencia Administrativa y Financiera/ Subgerencia Comercial	Enero de 2023	2.9%
	2.3.	Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reinducción al personal.	Protocolo socializado	Subgerencia Comercial y de mercadeo/ Talento Humano	Según cronograma de Inducción y Reinducción año 2023	2.9%
	2.4	Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales	Canales de comunicación implementados	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Permanente	2.9%
	2.5	Mejorar y Personificar la asistencia Virtual de atención de PQR	Asistente virtual mejorada	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Marzo de 2023	2.9%
	2.6	Implementación del kiosko virtual que facilite la realización de diferentes trámites en la empresa	Kiosko virtual implementado	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Julio de 2023	2.9%
	2.7	Implementación Aplicación móvil de Serviciudad	APP implementada	Subgerencia Comercial y de mercadeo	Julio de 2023	2.9%
<b>3.Talento Humano</b>	3.1.	Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.	Personal capacitado	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Según Cronograma PIC 2023	6.66%
	3.2.	Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.	Evaluación de desempeño de atención al usuario	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Enero -Diciembre de 2023	6.66%
	3.3.	Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Personal Capacitado	Subgerencia administrativa y Financiera /Talento Humano	Según Cronograma PIC 2023	6.66%
<b>4.Normativo y procedimental</b>	4.1.	Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQR en la aplicación SAIA con el fin de garantizar la respuesta Oportuna a las PQR interpuestas por los usuarios.	Informes de control y seguimiento	Control Interno de Gestión	Seguimiento, Mensual 2023	10%
	4.2.	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	Informe de PQR	Control Interno de Gestión.	Semestral 2023	10%
<b>5.Seguimiento y control</b>	5.1.	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.	Encuesta realizada, analizada y socializada	Subgerencia de Planeación / Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Marzo de 2023	20%
<b>TOTAL</b>					<b>100%</b>	

- Identificación del Proceso de Atención al cliente como misional en la estructura del Mapa de Procesos.
- Elaboración de plan de acción derivado del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Modelo Integral de planeación y Gestión
- Documentación de los procesos relacionados con el cliente (Vinculación nuevos usuarios, tratamiento de PQR, derechos de petición, recurso de reposición.).
- Buzón de Sugerencias ubicado en la sede principal de Serviciudad.
- Oficina de PQR'S: Atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios.
- PQRS Telefónica: Cal Center (Tel: 3322109).
- Chat en línea en horario de oficina
- Página WEB: A través de la página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co), el usuario podrá acceder al link de PQR, e interponer su petición o reclamo, el cual será atendida por el Técnico en archivo y remitida al área comercial para su respectivo tratamiento.
- Página de Facebook donde los usuarios encontrarán información y podrán interactuar con ella.
- Diversos puntos de pago de factura: Empresa Energía De Pereira, Apostar, Redeban Multicolor, Bancos Colpatria, Sudameris, Davivienda y a través de la página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co) (PSE).
- Medición de la Satisfacción del cliente y retroalimentación de la misma.
- Atención preferencial a personas discapacitadas, tercera edad, mujeres Embarazadas o con niños de brazos.
- Promoción de la participación ciudadana a través de programas de sensibilización y capacitación.
- Rendición de cuentas a la comunidad de manera periódica.
- Socialización de información de interés general en materia de servicios públicos en el respaldo de la factura de servicios públicos.
- Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia.

Serviciudad E.S.P. está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información del grupo de interés.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	%Cumplimiento
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1. Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública"	Acceso en página WEB de manera fácil y visible	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Enero de 2023	4%
	1.2. Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas	Permanente	4%
	1.3. Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14).	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas/	Permanente	4%
	1.4. Publicación de la información relacionada con la contratación página web.	Información actualizada en página web tanto de la empresa como en el SECOP, Y SIA Observa	Secretaría General / Subgerencia de Planeación / Sistemas	Mensual 2023	4%
	1.5. Tener en cuenta las sugerencias de información a publicar requerida por las partes interesadas según encuesta realizada	Información publicada	Planeación / sistemas	Todo el año 2023	4%
	1.6. Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital. (Sede Electrónica .GOV)	Información actualizada en página web	Subgerencia de Planeación / Sistemas/	Año 2023	4%
2. Lineamientos de transparencia pasiva.	2.1. Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley	Respuestas a las solicitudes radicadas bajo plataforma (SAIA)	Todas las dependencias	Año 2023	25.00%
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	3.1. Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la información del plan de gestión documental (PGD).	Información publicada en hoja de cálculo en el link de transparencia y acceso a la información	Subgerencia de Planeación / Sistemas/ Gestión Documental	Año 2023	25.00%
4. Monitoreo del acceso a la información pública	4.1. 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	Mecanismo Implementado	Control Interno de Gestión	Año 2023	25%
TOTAL					100%

ITA
<p style="text-align: center;"><a href="https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/mipg/ita7">https://www.serviciudad.gov.co/ws/index.php/nuestra-empresa/mipg/ita7</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.</li> <li>2. Información de interés.</li> <li>3. Estructura orgánica y talento humano.</li> <li>4. Normatividad.</li> <li>5. Presupuesto.</li> <li>6. Planeación.</li> <li>7. Control.</li> <li>8. Contratación.</li> <li>9. Trámites y servicios.</li> <li>10. Instrumentos de gestión de información pública.</li> <li>11. Transparencia Pasiva.</li> <li>12. Criterio Diferencial de Accesibilidad.</li> <li>13. Protección de Datos Personales</li> </ol>



## 5.INICIATIVAS ADICIONALES



En aras de fortalecer la estrategia de la lucha contra la corrupción encaminadas a fomentar la integridad, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano la empresa elabora el Código de integridad SAOT -34 basado en principios, valores y compromisos éticos.

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

#### Compromisos

- Acatar las directrices de la alta dirección, respetar y cumplir de manera estricta los actos administrativos internos que regulen sus actuaciones.
- Asumir los valores y principios definidos en la Entidad como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio.
- Adoptar como parte de la cultura de la empresa, la autorregulación, el autocontrol y la autoevaluación.
- Ser puntual y expresar siempre simpatía y amabilidad con los usuarios y Compañeros de trabajo.
- Estar comprometidos con la imagen de la empresa, expresarse en los mejores términos y no fomentar ni permitir que alguien hable mal de la empresa, directivos o empleados.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al desarrollo con la más alta calidad de las tareas propias de la función asignada.
- Cumplimiento al plan de acción de la política de integridad de la empresa
- Aplicación del código de integridad

#### Parámetros de conducta

- Utilizar los bienes que le fueran asignados a cada funcionario para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando uso particular, su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- Cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos garantizando una gestión articulada bajo el principio de la equidad para con todos los funcionarios.
- Asumir un comportamiento amable y diligente en el cumplimiento de sus misiones.
- Prestar los servicios de forma amable, cálida y oportuna a todos nuestros usuarios.

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Serviciudad ESP 2023



**39**  
Respuestas

**12:20**  
Tiempo medio para finalizar

**Activo**  
Estado

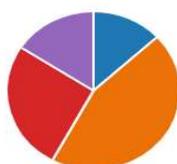
[Ver resultados](#)

[Abrir en Excel](#) ...

1. Que riesgos de corrupción considera Usted que se pueda presentar con mayor frecuencia en Serviciudad E.S.P.

[Más detalles](#)

- Favorecimiento a terceros 5
- Influencia Política 17
- Manejo indebido de recursos fin... 0
- Todas las anteriores 10
- Ninguna de las anteriores 6



2. Otro riesgo de corrupción. ¿Cual?

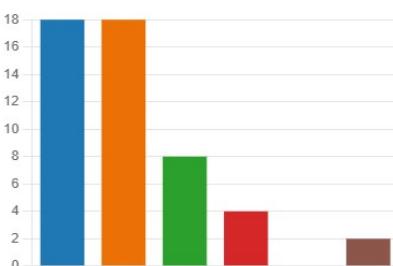
9 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	No hacer bien las funciones para las cuales somos contratados
2	anonymous	incumplimiento de funciones
3	anonymous	manejo de influencias
4	anonymous	contratacion sin necesidad
5	anonymous	no aplica
6	anonymous	trafico de influencias
7	anonymous	NO
8	anonymous	sobornos
9	anonymous	influencia sindical

3. Qué trámites en línea ha utilizado a través de nuestra página web www.serviciudad.gov.co

[Más detalles](#)

- Impresión de facturas 18
- Pagos en línea 18
- PQR's en línea 8
- Paz y salvo de Servicios 4
- Nuevos usuarios 0
- Proveedores 2



4. Que trámite en línea, le gustaría que la empresa ofreciera ?

21 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Información específica del proceso de medición de la empresa
2	anonymous	Certificados laborales
3	anonymous	nada
4	anonymous	Ninguno
5	anonymous	PAGOS PARCIALES
6	anonymous	certificados por prestación de servicios
7	anonymous	pago parcial
8	anonymous	reporte de daños
9	anonymous	PAGOS PARCIALES
10	anonymous	pago de financiaciones
11	anonymous	financiacion de facturas
12	anonymous	Pago de factura vencida

13	anonymous	certificación laboral
14	anonymous	PAGO DE FACTURA CON CODIGO UNICO Y FACTURA ELECTRONICA
15	anonymous	pago de factura vencida

5. Que trámite de la empresa, le ha generado mayor dificultad?

20 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	En ocasiones pago de la factura
2	anonymous	Ninguna
3	anonymous	tramites financieros
4	anonymous	Ninguno
5	anonymous	pagos en línea facturas vencidas
6	anonymous	NINGUNO
7	anonymous	expedicion de certificados de retencion
8	anonymous	una matricula
9	anonymous	EL LINK DE PQRS.MUESTRA ERROR AL FINALIZAR Y NO ARROJA NUMERO DE RECLAMO
10	anonymous	ninguna
11	anonymous	ninguno
12	anonymous	ninguno
13	anonymous	AUSENCIA DE CODIGO UNICO PARA PAGOS EN APOSTAR O DATAFONO
14	anonymous	ninguno

6. Considera completa y suficiente, la rendición de cuentas que brinda la empresa?

[Más detalles](#)

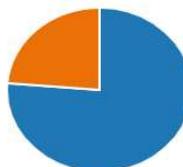
[Información](#)



7. ¿Considera que la rendición de cuentas que realiza la Entidad, a través de los espacios generados por la Administración Central, encuentros comunitarios y publicaciones en medios de comunicación, es suficiente para que Ud. tenga claro el desempeño de la empresa?

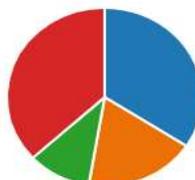
[Más detalles](#)

[Información](#)



8. Que canal de atención al usuario es el que mas utiliza para comunicarse con la empresa?

[Más detalles](#)



9. Que información , tema o contenido de relevancia , le gustaría que la empresa comunicará a través del acceso de transparencia y acceso a la información de la página web...

13 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	CAMPAÑA QUE IMPACTE EL TEMA DE CULTURA CIUDADANA FRENTE AL SERVICIO DE ASEO

2	anonymous	La compartida es lo pertinente
3	anonymous	INEVRSIONES
4	anonymous	mostar los sectores del municipio donde serviciudad presta los servidios de corte y poda.
5	anonymous	inversiones de la empresa
6	anonymous	desarrollo de obras
7	anonymous	QUE LAS QUEJAS SEAN ATENDDIDAS MAS RAPIDO EN CUESTION DE ASEO Y RECOLECCIÓN DE BASURAS
8	anonymous	ninguno
9	anonymous	INFORMACION DE SUSPENSIONES MEDIANTE WAPP
10	anonymous	MANEJO DE BASURAS
11	anonymous	contratacion
12	anonymous	Los daños que pasan día a día.
13	anonymous	informes sencillos que le lleguen a la gente

10. ¿Considera que la información publicada en el botón de transparencia y acceso a la información de la página web de Serviciudad ESP [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co) es útil y clara?

[Más detalles](#)

● Si	34
● No	4



11. Conoce nuestro Botón "PARTICIPA" en la página web [www.serviciudad.gov.co](http://www.serviciudad.gov.co)?

[Más detalles](#)

[Información](#)

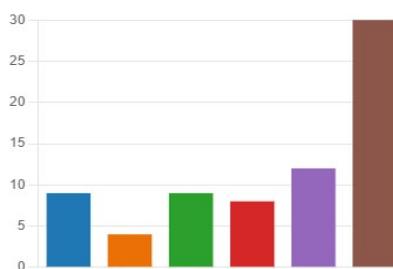
● Si	25
● No	13



12. Qué valores considera más importantes que deben tener los funcionarios de Serviciudad?

[Más detalles](#)

● Respeto	9
● Justicia	4
● Honestidad	9
● Diligencia	8
● Compromiso	12
● Todos los anteriores	30





**Tu Opinión es muy importante para nosotros ...**

Haz Click en el siguiente enlace

↓

**Encuesta PAAC**

Participa de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano **2023**

Encuesta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano