





**SERVICIUDAD E.S.P**  
**CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2017**

Incumplimiento de funciones con propósito doloso			5- Plan de seguridad vial Lo anterior con el objetivo de fomentar la cultura de la transparencia, el sentido de pertenencia con la entidad a fin de prestar un mejor servicio con calidad y eficiencia a todos los clientes internos y externos.						Del 15 al 30 de abril 2017
<b>GESTION FINANCIERA</b> Manejo indebido de los recursos financieros	* Auditorias al sistema de información financiero * Capacitación del personal encargado de elaborar informes financieros * Socialización de manual de funciones y de procedimientos * socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal. *	Subgerente Administrativo y Financiero, Tesorera, Contadora, Profesional de presupuesto, Almacenista	1- Con el fin de mitigar los riesgos se llevó cabo la socialización del resultado de la evaluación realizada en febrero, con el área financiera de la entidad, en cumplimiento de la Resolución 193 de 2016, por medio de la cual la Contaduría general de la Nación implementó procedimiento para evaluación de control interno contable con el cual se hizo una programación de actividades de mejora en algunos procesos del área financiera. 2- Se implementó el mapa de riesgos contable para identificar los posibles riesgos, y fortalecer los debidos controles implícitos en cada uno de las actividades que allí se manejan y que podrían incurrir en riesgos de corrupción. 3- seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento					Evidencias con los planes de mejoramiento que poseen los líderes de proceso y oficina de control interno de gestión. Seguimiento a los arqueos de cajas, Conciliaciones Bancarias, Se generan estados y análisis financieros por trimestre.	Del 15 al 30 de abril 2017
Pérdida de la información, documentos y registros									
Pérdida de la información, documentos y registros Alteración de la información financiera									
<b>GESTION DE RECURSOS</b> Uso de los bienes para beneficio propio o en particular. Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados	* Inventarios actualizados * Auditorias al proceso de almacén * Control periódico a los bienes de la empresa * Capacitación en el manejo y almacenamiento de bienes físicos con fácil deterioro	Subgerente Administrativo y Financiero, Almacenista	1- Seguimiento y auditorias al proceso de inventarios. 2- Se hace seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente 3- Socialización del procedimiento del almacén y de adquisición de bienes 4- Auditorias programadas por calidad y control interno 5- Acompañamiento al proceso de toma de inventario semestralmente por parte de control interno. 6- Capacitación del personal encargado de presentar informes					Informe de toma de inventarios en el mes de enero de 2017, presentado a gerencia. Actas de las reuniones realizadas con el personal de almacén, área financiera y control interno, en la oficina de control interno, material fotográfico de las bogdegas.	Del 15 al 30 de abril 2017
<b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b> Alteración de informes de auditoria con intención de beneficiar un tercero	* Proceso documentado para la elaboración de auditorias internas, bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001 * Auditores internos * Evaluación competencias de auditores. * Socialización de informes de auditoria en Comité de Gerencia. * Seguimiento y control de planes de mejoramiento derivados de auditorias.	Subgerencia de Planeación, Profesional de Calidad, Asesor de Control Interno de Gestión	1- Se hacen socializaciones permanentes en los comités de gerencia quincenal. 2- Seguimiento a los planes de mejoramiento existentes. 3- Se presentan los informes de Ley. 4- Se hizo la programación de auditorias anuales por parte de Control Interno de Gestión 5- Se hace seguimiento a todas las auditorias realizadas por los entes de control " Contraloría Municipal " 6- Seguimiento a verificación de procesos documentados					Actas de comité de gerencia. 2- seguimiento a los planes de mejoramiento Oficina de control interno. 3- Informes de Ley publicados en página web. 4- informes de avance de auditorias de la contraloría publicados en página web.	Del 15 al 30 de abril 2017



**SERVICIUDAD E.S.P**  
**CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2017**

<p>GESTION COMERCIAL - ( ATENCION AL CLIENTE Y FACTURACION )</p>	<p>*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial * Programa de seguridad perimetral * Controles en el area de sistemas para hacer seguimiento a cualquier tipo de manipulacion * Auditorias de control para el área de facturación</p>	<p>Subgerente Comercial y Mercadeo, Lideres de Procesos Comerciales, Profesional del area de Sistemas.</p>	<p>*Auditorias de autocontrol , subgerente comercial periodicas al Sistema de Información comercial SICEPS. *Socialización código de ética y buen gobierno en inducción y reinducción año 2017. *En la pagina web : <a href="http://www.serviciudad.gov.co">www.serviciudad.gov.co</a> , el servicio de Link para PQRS, donde se brinda atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios . * Tambien se mantiene en funcionamiento el Chat en redes sociales facebook , donde un funcionario está en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad y tramitar sus inquietudes. Varias Lineas telefonicas disponibles para el usuario (Tel: 3322109 ext. 101,199,198 y 197). Para evitar largas filas a los usuarios para pagar sus facturas se tiene Diversos Puntos de pago de factura en más de 450 puntos de pago : Cajas de Serviciudad, Apostar, Cooperativa la Rosa, Redeban Multicolor, Bancos Colpatria, Sudameris, Pichincha, Davivienda y a través de la página web <a href="http://www.serviciudad.gov.co">www.serviciudad.gov.co</a> *Restricciones periódica a los servidores y al manejo de claves para ingresar solo funcionarios autorizados a los programas relacionados con el siceps * Información publicada página web .</p>					<p>1- Oficio al área de sistemas para solicitar las restricciones de control al sistema comercial softwares sicesp 2- Actas de capacitacion en temas de codigo de etica y buen Gobierno . Informe de auditorias preventiva al sistema sicesp control interno .</p>	<p align="center"><b>15 al 30 de abril 2017</b></p>
<p align="center"><b>SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b></p>									
<p><b>Estrategia Antitrámites:</b></p>	<p>Racionalizacion de tramites , Mecanismos de facil acceso para los usuarios en la pagina web, Facilitar sitios de pago de facturas.</p>	<p>Subgerencia Comercial , Subgerencia Tecnica , Contratacion , lideres de procesos comerciales.</p>	<p>En lo relacionado con los trámites de la Empresa se inscribieron al SUIE once (11) trámites que adelantan nuestros usuarios y suscriptores , de los cuales 10 están viabilizados y uno pendiente de revisión. Se ha habilitado la página web con toda información que los usuarios requieren de acuerdo a la Ley de transparencia 1712 de 2014 . Se tienen en funcionamiento desde la página web la impresión de factura de servicio, el pago en línea de los servicios, información con el historial de pagos . También se tiene información relacionada con la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado tales como : rutas de recolección, frecuencias, barrios, rutas de barrido , Contrato de condiciones uniformes . Además se mantiene en funcionamiento los medios virtuales para la formulación de PQRS</p>					<p>Correos electronicos solicitud de informacion a todas las areas para la actualizacion de las paginas . Revision de tramites por servicio evidencias con los lideres de proceso . Y area de sistemas de la entidad</p>	<p align="center"><b>Del 15 al 30 de Abril 2017</b></p>
<p align="center"><b>TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b></p>									



**SERVICIUDAD E.S.P  
CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2017**

<p><b>Estrategia de Rendición de Cuentas:</b></p>	<p>1-Publicar , difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial                  2- Socialización del informe de gestión empresarial                  3-Encuentros comunitarios                  4-Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviudad a través de estrategias lúdicas                  5-Participación en los espacios generados por El Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo                  5-Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje .                  6-Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviudad a través de estrategias lúdicas (Proceso de reinducción)                  7-Seguimiento y control a los informes de Ley para todos los entes de control por parte de todas las áreas de la entidad.</p>	<p>Gerencia / Area de Planeacion/rea Financiera/Area de Control Interno de gestión /area Comercial / lideres de procesos / Oficina de Comunicaciones de la entidad</p>	<p>1- La entidad ha venido cumpliendo con la entrega de los informes de ley a los respectivos entes de control nacional y local los cuales también se publican en la página web de la misma .                  2- Así mismo se hace entrega de informes cuando entidades de control u otro ente Territorial hace solicitud de ella ,incluso de líderes de la comunidad.                  3- Se Publica en la página web de la entidad el seguimiento al Plan de Acción de la Empresa , los cuales contienen los proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia y en el periodo respectivo .                  4- La entidad también ha presentado informes de su gestión ante el concejo municipal como ente de control político del municipio.                  5- En los encuentros comunitarios tambien se socializan actividades que la empresa ha venido desarrollado en cumplimiento de sus objetivos .</p>					<p>Se evidencia con los informes de gestion del area de Planeacion de la entidad. Con los informes publicados en la pagina web , fotografías y documentos de la oficina de comunicaciones de la entidad .</p>	<p align="center"><b>Del 15 al 30 de abril 2017</b></p>
<p align="center"><b>CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b></p>									



**SERVICIUDAD E.S.P**  
**CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2017**

<p><b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:</b></p>	<p>*Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia del servicio al ciudadano en el direccionamiento estratégico de la empresa.            *Implementación de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa            *Implementar un call center que facilite y mejora la comunicación con el usuario.            *Adecuación de la recepción de la empresa , mejoramiento de la infraestructura física y dotación de personal idóneo y capacitado.            *Socialización del protocolo de atención al cliente            * Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario            *Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionado con el mejoramiento del servicio al ciudadano *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 .os. *Caracterizar los usuarios y revisar la pertinencia de la oferta , canales de comunicación e información para cada grupo de interés            *Realizar la mediciones de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.</p>	<p>Subgerencia Comercial ,            Subgerencia Financiera,            Subgerencia de Planeacion , Lider de PQRS,            Contratacion ,            Subgerencia Tecnica y Operativa</p>	<p>1-Concertación con los diferentes grupos de interés para incorporar en el plan estratégico, las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios que presta la entidad, para lo cual se llevaron a cabo varias reuniones con empresarios, líderes comunitarios, funcionarios ,y usuarios entre otros.            2-Publicación del Plan estratégico para ponerlo al alcance de todos los grupos de interés los planes programas y proyectos a corto, mediano y largo plazo de la entidad.            3- Se implementó el servicio de un call-center para facilitar la comunicación con los usuarios, con lo cual se mejoró ostensiblemente el servicio, además de que por el mismo servicio se le informa a los usuarios los motivos de suspensiones o daños que existan en el día a día.            4- Como estrategia de comunicación interna y externa se aprobó en comité de gerencia el plan de comunicaciones para la entidad el cual se viene desarrollando con la difusión de todas las actividades que la empresa realiza, con todos las eventualidades que puedan ocurrir , informando las fechas y barrios de suspensiones programas, por medio de una periodista se encarga de difundir toda la información en prensa , radio , redes sociales , pagina web, correos corporativos , chat interno.            5- Con el fin de atender al usuario de una manera más personalizada el área comercial implemento visitas comunitarias donde se atienden inquietudes de los usuarios se capacita a los mismos y comunidad en general en el uso eficiente de los recursos hídricos y buen manejo de los residuos sólidos, con una actividad llamada Mi Dosquebradas, Limpia, una vez al mes.            6- Para medir la satisfacción del cliente se realiza una encuesta en el primer semestre del año a los usuarios de la entidad, a través de una muestra poblacional, de la cual se tabula y se sacan indicadores y se conoce la satisfacción o insatisfacción del usuario con el fin de tomar medidas correctivas y preventivas en caso de acuerdo a los</p>					<p>1-Documento socializado soportes documentados en el área de planeación , listados de asistencia a reuniones programadas .            Documentom,publicado en la página web de la entidad ( www.serviciudad.gov.co)            Telefono call center 3322109            informe estadístico con la subgerencia comercial y mercadeo            Registros fotograficos y listas de asistencia , listas de usuarios atendidos con pqrs con la subgerencia comercial y mercadeo .</p>	<p align="center"><b>Del 15 al 30 de abril 2017</b></p>
	<p><b>QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b></p>								



**SERVICIUDAD E.S.P  
CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2017**

<p><b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b></p>	<p>1-Mantener en lugar visible de acceso en la página web de "Transparencia y acceso a la información pública" 2-Mantener actualizada la información publicada en la página web en el Link de transparencia y acceso de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 3-Publicar y divulgarla información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. SUIT 4- Publicación de la información relacionada con la contratación de la entidad en la página web . 5- Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los terminos establecidos por la Ley aplicar principio de gratuidad , estandares de contenido y oportuna. 6- Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la información , clasificada y reservaday esquema de la publicación de la información articulados al PGD.</p>	<p>Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas / Líderes de todos los procesos .</p>	<p>1- Con el fin de dar cumplimiento a las estrategias de transparencia y acceso a la información con el objeto de que la información sea de fácil acceso a toda las personas que quieran consultar , la entidad se ha preocupado por mantener la página web actualizada con información clara y precisa cumpliendo con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 . 2- Se cumple con el procedimiento y políticas PQRS establecido, facilitando la comunicación con los usuarios por todos los medios disponibles con que cuenta la entidad. 3-Se publican mensualmente los contratos que se vayan suscribiendo tanto en la página web de la entidad , como en la página SIA observa de la Contraloría Municipal. 4 - Se mantiene actualizada la página con los trámites y formatos que faciliten el acceso a la información a los usuarios . 5 -Se actualizaron las tablas de retención documental y se documento un plan de gestion documental con unas acciones a desarrollar Sistema de gestion documental. 6- Se integro el modulo de PQRS con el sistema de administracion documental SAIA con el propósito de dejar trazabilidad de la gestión de cada pqr .</p>					<p>La página web-informes de gestión- archivos planos que reposan en tesorería-informe de las entidades de recaudo</p>	<p align="center"><b>Del 15 al 30 de abril de 2017</b></p>
	<b>SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES</b>								
<p><b>INICIATIVAS ADICIONALES</b></p>	<p>Socialización permanente del Código de Ética y buen Gobierno 2- Socialización del Reglamento Interno de trabajo 3- Urna de denuncias en la sala de atención al usuario</p>	<p><b>Gerencia y Líderes de procesos</b></p>	<p>Se continua con la programación de capacitación a todos los funcionarios de la entidad en temas como : Código de ética y buen gobierno, Ley 734 código disciplinario, reglamento Interno de trabajo y socialización de las políticas de la entidad sobre seguridad y salud en el trabajo, de no alcohol y drogadicción , con el objeto de evitar malos comportamientos y mejorar las actitudes y atención hacia los usuarios y el respeto por las normas ,por las disposiciones legales y directrices de la Entidad. Para los usuarios una urna donde los usuarios podrán hacer sus denuncias de manera reservada y esta será abierta únicamente por el funcionario de control interno disciplinario.</p>					<p>Programación de capacitaciones con Talento Humano. Presentaciones en Power Point Urna dispuesta en la sala de atención al cliente .</p>	<p align="center"><b>Del 15 al 30 de abril 2017</b></p>
<p>Consolidación y socialización del documento:</p>	<p align="center"><b>AREA DE PLANEACION</b> <b>SUBGERENTE DE PLANEACION</b></p>	<p><b>NOMBRE</b> <b>JOSE OMAR TORO TORO</b> <b>FIRMA</b></p>	<p><b>OBSERVACIONES : fecha de publicacion en página web abril de 2017</b> <b>Original con firmas en oficina de control interno de gestion</b></p>						
	<p align="center"><b>AREA DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p><b>NOMBRE</b></p>							



**SERVICIUDAD E.S.P**  
**CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE**

**INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2017**

Seguimiento de la estrategia:

ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

CECILIA GONZALEZ TABARES

FIRMA