

|    |   | SERVICIUDAD E.S.P  |   |                           |        |        |         |  |  |
|---|---|--|---|---------------------------|--------|--------|---------|--|--|
|   |   | CONTROL INTERNO DE GESTION   |   |                           |        |        |         |  |  |
| PROCESO DE EVALUACION - INFORME SEGUIMIENTO A MAPA Y PLAN ANTICORRUPCION 2018   |   |  |   |                           |        |        |         |  |  |
| SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  |   |  |   |                           |        |        |         |  |  |
| PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION  |   |  |   |                           |        |        |         |  |  |
| PROCESO Y POSIBLE RIESGO DE CORRUPCIÓN  | ACCIONES Y ESTRATEGIAS A DESARROLLAR  | RESPONSABLE SEGUIMIENTO: LIDERES DE PROCESO. CONTROL INTERNO DE GESTION                                  | ACTIVIDADES REALIZADAS O PRODUCTOS LOGRADOS   | FECHAS DE LAS ACTIVIDADES |        |        |         | EVIDENCIAS   | FECHA DE SEGUIMIENTO                   |
|   |   |  |   | Sept.                     | Octub. | Novie. | Diciem. |  |  |
| <b>CONTRACTUAL</b>  |   |  |   |                           |        |        |         |  |  |
| Favorecimiento a Terceros   | *Reinducción al Código de Ética, Valores Corporativos, Manual de Interventoría.   | Secretaria General, Técnico en Contratos, Comité Evaluador, Director de Control Interno Disciplinario.   | *Con el fin de mitigar los riesgos de corrupción, la entidad continua realizando el proceso de contratación de acuerdo a lo establecido en el Manual de Contratación, y según el acuerdo de Junta Directiva No. 11 del 21 de Diciembre de 2016.   |                           |        |        |         | *Resolución 374 de 2016, Manual para el manejo de Bienes de propiedad de Serviciudad.  | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| Solicitud de dádivas o soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares) | *Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores.<br>*Socialización permanente al Código de Ética, Valores Corporativos, Manual de Contratación.<br>*Manual de Interventoría.  |  | *Se continúa publicando en la pagina Web de Serviciudad los contratos efectuados en el 2018, de acuerdo a la Ley de Transparencia 1712 de 2014.<br>*Se realizo la capacitación a los líderes de los procesos en cuanto a Normatividad del Código Disciplinario según la Ley 734 de 2002, en los temas de DOLO y CULPA GRAVE.<br>*Se realizo la capacitación sobre intervención y supervisión de los contratos.  |                           |        |        |         | *Se evidencia la publicación del Manual de contratación en la pagina web de la Entidad, y el cual reforma el anterior Manual con base al acuerdo de Junta Directiva No. 11 de Diciembre 21 de 2016, el cual rige a partir del 10. de Enero de 2017.<br>*En la revisión de los procesos de contratación se constató la suscripción de 148 Contratos en el 2018.<br>*Lista de asistencia de capacitaciones de Dolo, Culpa, intervención y supervisión, del 28 y 29 de noviembre.   | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| <b>TALENTO HUMANO</b>   |   |  |   |                           |        |        |         |  |  |
| Tráfico de influencias (Coacción sobre Servidores Públicos)   | *Aplicación del Código de Ética.<br>*Aplicación de procesos de selección de personal.<br>*Socialización del manual de funciones.<br>*Socialización manual de procedimientos.<br>* Inducción y reinducción al personal de la Empresa.<br>*Cumplimiento de los requisitos de los procesos de selección de personal. | Subgerencia Administrativa y Financiera, Profesional de Talento Humano, Contratación Secretaria General. | El Área de talento humano cuenta con una programación de capacitaciones con el objetivo de prevenir actos de corrupción por parte de los funcionarios, por lo cual se encuentran en el proceso de realización de una serie de capacitaciones, con el fin de manifestar y profundizar en los funcionarios los valores, las políticas y crear conciencia del sentido de pertenencia hacia la entidad por parte de los mismos.<br><br>Por lo anterior a partir del Mes de Agosto, se dio inicio a las siguientes capacitaciones que estarán dirigidas a todas las áreas de la empresa:<br><br>* Código de Ética y buen gobierno.<br>* Reglamento Interno de Trabajo.<br>* Protocolo de Atención al Usuario.<br>* Entrega de Cartillas del Código de Ética y buen gobierno. |                           |        |        |         | *En el segundo semestre del año 2018, se realizaron algunas capacitación por parte del Área de talento humano y Secretaria General, actualización de Reglamento interno de trabajo, Código de Ética y buen Gobierno, Manual de Inducción y Reinducción, Proceso de Selección de Personal, y intervención y supervisión de contratación.<br>*Se evidenció que desde el área de talento humano en apoyo de un profesional en psicología se realizaron diversas actividades en torno al riesgo psicosocial.<br>*Las capacitaciones de Dolo y Culpa, inducción y reinducción, entrega de cartillas de código de ética, fueron realizadas en los días 28 y 29 de noviembre de 2018. | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| Incumplimiento de funciones   |   |  | se realizo el análisis de las encuestas de indagación de requerimientos de capacitación de los empleados, con el fin de determinar sus necesidades, dichas capacitaciones han sido realizadas durante el segundo semestre del 2018.<br><br>*Se actualizo el proceso de selección de personal, con el propósito de dar cobertura a los cambios que presente la entidad.<br>*El plan de capacitaciones del año 2018, inicio a partir del Mes de Agosto.<br>*El Manual de Inducción y Reinducción está en proceso de actualización<br>* El Manual de funciones es entregado a cada trabajador al iniciar sus funciones en la entidad, y así mismo en el momento de realizar algún tipo de modificación este es notificado al trabajador.                                   |                           |        |        |         |  | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |

| GESTION FINANCIERA  |   |   |  |  |  |  |  |   |
|---|---|---|--|--|--|--|--|---|
| Manejo indebido de los recursos financieros                                 | <p>*Socialización Código de Ética.</p> <p>*Auditorías a los procesos financieros.</p> <p>*Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación y los archivos de gestión y el archivo central.</p> <p>*Implementación del SAIA.</p> <p>*Capacitación del personal encargado de presentar informes.</p>  | Subgerente Administrativo y Financiero, Tesorera, Contadora, Profesional de Presupuesto, Almacenista. | <p>*De acuerdo a la programación determinada por el Área de Control Interno de Gestión, se ejecutaron las Auditorías a: Financiera, Parque automotor, Secretaría General, Sistemas e Impuestos, y se realizaron los seguimientos a las auditorías de SGSST y PESV</p> <p>* Se realizan Arqueos de Caja de forma mensual, y de cierre final, los cuales cuentan con su respectivo soporte.</p> <p>*La entidad aplica indicadores financieros, los cuales son recopilados de acuerdo a la normatividad vigente y son publicados en las fechas establecidas en la misma.</p>  |  |  |  |  | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019  |
| Pérdida de la información, documentos y registros.                          | <p>*Socialización del manual de funciones y de procedimientos.</p> <p>*Socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal(Ley 734).</p> <p>*Copias de seguridad (Back Up) en un servidor de respaldo las cuales se hacen automáticamente en horario no laboral, de tal manera que este proceso no interfiera las transacciones de recaudo en línea con Apostar y otras entidades bancarias.</p> |   | <p>*El monitoreo de los indicadores financieros se realiza mediante la evaluación del control interno contable, al igual que mediante la realización y verificación de los mapas de riesgos financieros, con el fin de identificar los riesgos y establecer los controles para los mismos, por otra parte también se realiza seguimiento constante a los indicadores que se deben publicar como evidencia a las entidades de control externas.</p> <p>*Los estados financieros de la entidad son publicados de forma trimestral en la entidad.</p> <p>*El personal encargado de la custodia, documentación, archivo de gestión y el archivo central, fue capacitado durante el año 2017, dicha capacitación cubrió temas como: tablas de retención documental, custodia, archivo central, entre otros.</p> |  |  |  |  | *Se socializaron todas las auditorías, de acuerdo con cada área, y se sustentaron los hallazgos, los plazos para planes de mejoramiento y seguimiento a los mismos. *Se suscribió y publicó en la página web, un único plan de mejoramiento de acuerdo al hallazgo de la contraloría. *Se solicitó información perteneciente al cierre financiero.              |
| Alteración de la información financiera                                     |   |   | <p>*La confiabilidad del proceso de gestión documental, esta basado en el programa SAIA, el cual registra todo y archiva los respectivos soportes en forma de escáner.</p> <p>*La plataforma SAIA, es externa la cual cuenta con procesos y procedimientos propios, sin embargo se han venido realizado diferentes capacitaciones, enfocadas las funciones que realiza cada área.</p> <p>* Se realizó cierre de tesorería y se tiene establecido realizar el cierre financiero a inicios del año 2019.</p>   |  |  |  |  | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019  |
| GESTION DE RECURSOS   |   |   |  |  |  |  |  |   |
| Pérdida y/o deterioro de elementos almacenados.                             | <p>*Inventarios actualizados.</p> <p>*Auditorías al proceso de almacén.</p> <p>*Control periódico a los bienes de la empresa.</p>   | Subgerente Administrativo y Financiero, Almacenista.  | <p>* Se realizó la socialización de la auditoría ejecutada al área financiera.</p> <p>*Se realizó acompañamiento a la entrega y empalme del cargo almacén.</p> <p>* Se realizó acompañamiento al proceso de cierre de almacén en el mes de diciembre de 2018.</p>  |  |  |  |  | *Resolución 374 de 2016, Manual para el manejo de bienes de propiedad de Serviciudad.<br>*Acta de seguimiento al empalme de almacén.  |
| MEJORAMIENTO CONTINUO   |   |   |  |  |  |  |  |   |
| Alteración de informes de Auditoría con intención de beneficiar un tercero. | <p>*Proceso documentado para la elaboración de auditorías internas bajo lineamientos del DAFP y la ISO 19001 y procedimientos establecidos en MIPG.</p>   | Subgerencia de Planeación, Asesor de Control Interno de Gestión                                       | <p>*Socialización de los hallazgos encontrados en todas las auditorías realizadas.</p> <p>*Seguimiento a los planes de mejoramiento de las auditorías realizadas.</p> <p>*Seguimiento a los planes de mejoramiento solicitados por la contraloría.</p> <p>*Seguimiento a los procesos y procedimientos establecidos en la entidad.</p> <p>*Se ejecutaron todas las auditorías establecidas en el cronograma de la oficina de control interno.</p>  |  |  |  |  | *Planes de mejoramiento internos verificados en conjunto con los dueños de los procesos.<br>*Seguimiento a los planes de mejoramiento Internos y externos con su respectiva publicación en la página web.<br>*Documento con resultado de las auditorías establecidas en el Plan Anual.<br>*Actas de socialización de las auditorías realizadas durante el 2018. |

| GESTION COMERCIAL  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Alteración de los sistemas de información comercial.                                     | *Capacitación en el manejo del sistema de información comercial.<br>*Acceso restringido y por categorías al sistema de información .  | Subgerente Comercial y Mercadeo, Líderes de Procesos Comerciales, Coordinador del área de Sistemas.  | *Realización de auditorías de autocontrol para la verificación del manejo adecuado del SisCEP.<br>*Socialización de todos los medios de atención al ciudadano, inquietudes de la comunidad, entre otros.<br>*Información Publicada en la pagina web de la entidad.<br>*Funcionamiento del Chat en redes sociales (Facebook), donde un funcionario está en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad, y dar tramite a las mismas; se cuenta con diferentes líneas telefónicas disponibles para el usuario (Tel: 3322109 ext. 101,199,198 y 197).<br>*Implementación de chat en línea para atención de PQRS y/o reporte de daños.   |  |  |  |  |  | *Publicación en la pagina web, de todos los encuentros, actividades y solución de inquietudes a la comunidad por parte de los funcionarios.<br>* Oficio al área de sistemas para solicitar las restricciones de control al sistema comercial software SisCEP. *Publicación del informe de PQRS, de forma semestral.  | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| <b>SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>          |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ESTRATEGIAS ANTITRAMITES   | Racionalización de tramites, Mecanismos de fácil acceso para los usuarios en la pagina web. Facilitar sitios de pago de facturas.   | Subgerencia Comercial, Subgerencia Técnica, Contratación, Líderes de Procesos Comerciales.   | *Se cuenta con 11 trámites inscritos en la plataforma del SUI, de los cuales 10 están en total funcionamiento y visibles para el público, y uno está en proceso de revisión.<br>*La pagina web cuenta con otros Link de atención al ciudadano como por ejemplo: la impresión de la factura, pago por medio electrónico, instauración de PQRS, información de interés general, entre otros. Lo anterior dando cumplimiento a la Ley de transparencia 1712 de 2014.<br>*También se tiene información relacionada con la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado tales como : rutas de recolección, frecuencias de barrios, rutas de barrido , Contrato de condiciones uniformes.<br>*Proceso de actualización de la pagina web, de acuerdo con lo establecido en MIPG.   |  |  |  |  |  | *Seguimiento a la actualización permanente de la pagina web.<br>*Correos de información y/o actualización de los tramites o procesos soportados en la pagina web.<br>*Seguimiento a las PQRS mensuales y consolidación semestral de las mismas. *seguimiento al autodiagnóstico de las TICS, de acuerdo con el MIPG. | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| <b>TERCER COMPONENTE ESTRATEGIAS PARA RENDICION DE CUENTAS Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b> |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS:  | *Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial.<br>*Socialización del informe de gestión empresarial.<br>*Encuentros comunitarios.<br>*Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de estrategias lúdicas.<br>*Participación en los espacios generados por El Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo.<br>*Capacitación a la comunidad en temas relacionados con el uso eficiente de agua y reciclaje.<br>*Fomentar la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de Serviciudad a través de estrategias lúdicas (Proceso de reinducción)<br>*Seguimiento y control a los informes de Ley para todos los entes de control por parte de todas las áreas de la entidad. | Gerencia/ Área de Planeación/Área Financiera/Área de Control Interno de gestión /Área Comercial / Líderes de Procesos / Oficina de Comunicaciones de la Entidad. | * La Entidad ha venido cumpliendo con la entrega de los informes de Ley a los respectivos Entes de Control a nivel nacional y local los cuales también se publican en la página web de la misma, de igual forma se hace entrega de informes cuando entidades de control u otro ente Territorial hace solicitud de ella, incluso a líderes de la comunidad.<br>*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 .<br>*La entidad también ha presentado informes de su gestión ante el Concejo Municipal como Ente de Control Político del Municipio.<br>*En los encuentros comunitarios también se socializan actividades que la empresa ha venido desarrollando en cumplimiento de sus objetivos.<br>*Se publica un informe interno de ejecución, pero de interés de la comunidad, y se le realiza seguimiento a los mismos. |  |  |  |  |  | Los informes publicados en la pagina web y en otros medios sobre actividades de la empresa, sobre cambio de tarifas, evidencia fotográfica, entre otros, información de interés del ciudadano.   | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |

| CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO           |   |  |   |   |  |  |  |   |  |
|--|---|--|---|---|--|--|--|---|--|
| MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CIUDADANO:                       | <p>*Implementación de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa.</p> <p>*Implementar un call center que facilite y mejore la comunicación con el usuario.</p> <p>*Adecuación del área de recepción de la empresa con mejoramiento de la infraestructura física y dotación de personal idóneo y capacitado.</p> <p>*Socialización del protocolo de atención al cliente.</p> <p>* Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.</p> <p>*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.</p> <p>*Caracterizar los usuarios y revisar la pertinencia de la oferta ,canales de comunicación e información para cada grupo de interés.</p> <p>*Realizar las mediciones de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio</p> | Subgerencia Comercial, Subgerencia Financiera, Subgerencia de Planeación, Líder de PQRS, Contratación, Subgerencia Técnica y Operativa | <p>*El proceso de atención al cliente, cuenta con diversos mecanismos para incorporar y acercar al ciudadano a los programas, informes y de mas actividades de interés de la comunidad, como son las capacitaciones con la comunidad, y respuesta o solución a inquietudes.</p> <p>*Publicación de los temas de interés en la pagina web y medios de comunicación, Facebook, radio, periódico, entre otros.</p> <p>*La entidad cuenta con un call center, para brindar atención oportuna y en tiempo real a los ciudadanos que lo soliciten.</p> <p>*Se han brindado diversos espacios de capacitación y atención al ciudadano, por medio de grupos de encuentro localizados por comunidades, dirigidas por personal idóneo en el tema y con el respectivo acompañamiento de los encargados del área a intervenir.</p> <p>*Seguimiento al funcionamiento del Call Center y gestión de las solicitudes de los usuarios por ese medio. *Encuentros con la ciudadanía por medio del programa Mi Dosquebradas Limpia.</p>                         |   |  |  |  | <p>*Con el fin de visibilizar, los proyectos a futuro y las obras que viene ejecutando la empresa desde sus diferentes servicios, la Subgerencia Comercial y Mercadeo, diseñó la estrategia "CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA", que va dirigida a todo el personal administrativo y operativo de la empres, con el fin de visibilizar, los proyectos a futuro y las obras que viene ejecutando la empresa desde sus diferentes servicios.*Se realizaron diversas actividades comunitarias y se dio atención prioritaria a los afectados por el fuerte invierno.</p> | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION |   |  |   |   |  |  |  |   |  |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION                   | <p>*Mantener en lugar visible de acceso en la página web de "Transparencia y acceso a la información pública.</p> <p>*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.</p> <p>*Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. SUIT.</p> <p>*Publicación de la información relacionada con la contratación de la entidad en la página web.</p> <p>*Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley aplicar principio de gratuidad , estándares de contenido y oportunidad.</p> <p>*Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de la información clasificada y reservada y esquema de la publicación de la información articulados al PGD.</p>                                 | Gerencia/Subgerencia de Planeación / Área de Sistemas /Líderes de todos los procesos .   | <p>*Con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la entidad realiza una constante y oportuna actualización de la pagina web y de todos los link que esta contiene.</p> <p>*La pagina web de la entidad cuenta con un Link especial de transparencia y acceso a la información, que permite a los ciudadanos tener conocimiento sobre los temas institucionales, tramites SUIT, normatividad, reportes informes, entre otros.</p> <p>*Así mismo la pagina Web cuenta con un botón de PQRS, para la instauración, monitoreo y respuesta de las mismas, las cuales son tratadas por medio del software SAIA, y por medio este, se lleva a cabo la trazabilidad, el tramite y la consolidación de los resultados.</p> <p>*En propósito de cumplimiento a la transparencia, se publica de forma mensual en la pagina Web, los contratos que la empresa suscriba.</p> <p>*Los tramites inscritos en el SUIT, son actualizados de manera frecuente con la finalidad de brindar una atención oportuna y de calidad a los clientes.</p> |   |  |  |  | <p>*Pagina web de la entidad.</p> <p>*Archivos que reposan en las áreas que intervienen.</p> <p>*Informes de resultados y de gestión publicados en la pagina web.</p>   | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES                                     |   |  |   |   |  |  |  |   |  |
| INICIATIVAS ADICIONALES  | <p>*Proceso modernización de los vehículos recolectores del parque automotor.</p> <p>*Renovación de equipos de sistemas, compra de software ArcGIS y Auto CAD.</p>  | Gerencia y Lideres de Procesos   | <p>*Realización de loa compra de vehículos recolectores, los cuales estarán en circulación durante el mes de diciembre. * Se estudia la posibilidad de adquirir una barredora con el propósito de mejorar el servicio.</p>  |   |  |  |  | <p>* Publicación de los estados contables con periodicidad semestral, con el soporte de las nuevas adquisiciones.</p> <p>*publicación de los contratos pactados con la entidad.</p> <p>*Se evidencia las cotizaciones para las nuevas adquisiciones de la entidad.</p>  | Del 15 de enero al 30 de abril de 2019 |
| Consolidación y socialización del documento                                  | AREA DE PLANEACION<br>SUBGERENTE DE PLANEACION  |  | NOMBRE<br>JOSE OMAR TORO TORO   | OBSERVACIONES: Fecha de publicación en página Web 28 de diciembre 2018, Original con firmas en oficina de Control Interno de Gestión. |  |  |  |   |  |
| Seguimiento de la estrategia:  | AREA DE CONTROL INTERNO DE GESTION<br>ASESOR DE CONTROL INTERNO   |  | NOMBRE<br>ANDRES FELIPE ZULUAGA MONTOYA   |   |  |  |  |   |  |