

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SERVICIUDAD E.S.P.

Enero de 2016

Contenido

1. INTRODUCCION	3
2. NORMATIVIDAD	5
3. FILOSOFIA INSTITUCIONAL	7
4. OBJETIVO GENERAL	8
4.1.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
5. DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PÚBLICA EN COLOMBIA	9
6. Primer componente: Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	13
7. Segundo Componente – Estrategia Anti trámites	16
8. Tercer Componente –Rendición de cuentas	22
9. Cuarto Componente –Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	24

SERVICIUDDAD

AGUARDUOTOS ASFO - ALIQUOTADUDDO ESP

1. INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Serviciudad E.S.P. consciente del papel que desempeña en la sociedad de brindar servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado de excelente calidad, los cuales se consideran como básicos para garantizar la calidad de vida y el bienestar del ser humano, se ha comprometido con la comunidad en brindar dichos servicios con calidad continuidad y cobertura y sobre todo garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Las políticas del Gobierno Nacional, han estado enfocadas en crear al interior de las entidades del sector público, procesos que permitan garantizar la transparencia en el manejo de los recursos de la comunidad, es así como se han expedido Normas para que sean implementadas en las Entidades Públicas y así se tenga la certeza de que los recursos públicos están siendo invertidos en beneficio de la comunidad, de manera equitativa, transparente y pertinente, acorde a lo anterior Serviudad desde vigencias pasadas en cumplimiento de dichas normas, ha llevado a cabo la ejecución de procesos y actividades que tienen relación con lo estipulado en el Decreto 2641 de 2012, implementando entre otros aspectos la NTCGP :1000:2009 de manera complementaria con la Norma ISO 9001, siendo certificados por el ente calificador ICONTEC, al igual que el Modelo Estándar de Control Interno MECI, y en operación a través de nuestro portal WEB, los mecanismos planteados por G.E.L.



A través de este "Plan de Anticorrupción y de atención al ciudadano" se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción, se presentan estrategias tendientes a generar una Cultura de Transparencia, basada en las capacidades y conocimientos del personal idóneo con las competencias necesarias para rendir los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestra misión.



SERVICIUDAD

ARREQUATO - INSTITUTO VENEZOLANO DE SEGURIDAD ESP

2. NORMATIVIDAD

- **Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- **Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública**
- **Ley 489 de 1998:** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 734 de 2002:** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”
- **Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- **Decreto 4110 de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **Conpes 3292 de 2004:** Proyecto De Racionalización Y Automatización De Trámites (*Agenda Interna*)
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.
- **Decreto Nacional 1599 de 2005:** Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- **Ley 1150 de 2007:** Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos

- **Ley 1437 de 2007:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).
- **Decreto 4485 DE 2009:** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **Conpes 3654 de 2010:** Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- **Decreto 235 DE 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **Decreto 4632 de 2011:** Por el cual se reglamenta la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 1450 de 2012** Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.

SERVICIUDDAD

ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP

3. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

VISIÓN Ser una empresa líder en el sector de servicios públicos, altamente competitiva, con excelentes niveles de rentabilidad, productividad y calidad en la prestación de los servicios y atención a nuestros usuarios, orientada por políticas empresariales, y fundamentada en la gestión y desarrollo de sus colaboradores.

MISIÓN Prestar a nuestros usuarios los servicios públicos de manera eficiente, oportuna y continua, con racionalidad en el cobro de tarifas, cumpliendo con la función ecológica de protección a la biodiversidad y al medio ambiente, apoyados en la tecnología disponible y accesible, propiciando el mejoramiento permanente de los procesos, elevando así el índice de satisfacción del cliente tanto interno como externo.

POLÍTICA DE CALIDAD Satisfacer al cliente a través de la continuidad, confiabilidad y cobertura del servicio, con excelente atención y cobro racional de tarifas, garantizando la sostenibilidad en el tiempo; utilizando los medios tecnológicos disponibles, optimizando la estructura financiera y propiciando el desarrollo del talento humano, comprometido en la búsqueda del mejoramiento continuo

VALORES CORPORATIVOS

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Participación
- Respeto
- Lealtad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Humildad
- Tolerancia
- Cordialidad



4. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la efectividad de la gestión empresarial mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar y prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos institucionales.

4.1.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Adoptar estrategias claras y concretas en el marco de la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia, transparencia y eficacia.
2. Mejorar los niveles de atención al ciudadano.
3. Fortalecer el liderazgo institucional de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la ética.
4. Promover la activa participación de todos los funcionarios de Serviciudad en la lucha contra la corrupción.
5. Facilitar los procesos de manera eficaz y eficiente que permitan a la ciudadanía optimizar los trámites ante la Entidad.
6. Promover en la ciudadanía la participación en los procesos de rendición de cuenta.



5. DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PÚBLICA EN COLOMBIA

PECULADO

peculado por apropiación: El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones

Peculado por uso. El empleado oficial que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones

Peculado por error ajeno. El empleado oficial que se apropie o retenga, en provecho suyo o de un tercero, de bienes que por error ajeno hubiere recibido.

Peculado por aplicación oficial diferente. El empleado oficial que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste

Peculado culposo. Modificado. El empleado oficial que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen

CONCUSIÓN

Concusión. El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otro utilidad indebidos, o los solicite

DEL COHECHO

Cohecho propio. El servidor público que reciba para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho Impropio. El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones

El servidor público que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento.

Cohecho por dar u Ofrecer. El que de u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores,

CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

Violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades

Interés ilícito en la celebración de contratos. El empleado oficial que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales. El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos

DEL TRÁFICO DE INFLUENCIAS

Tráfico de influencias para obtener favor de servidor público. El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer

DEL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO

Enriquecimiento ilícito. El empleado oficial que por razón del cargo o de sus funciones, obtenga incremento patrimonial no justificado

DEL PREVARICATO

Prevaricato por acción. El servidor público que profiera resolución, dictamen manifiestamente contrario a la ley

Prevaricato por omisión. El servidor público que omita, retarde, rehuse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior.

Prevaricato por asesoramiento ilegal. El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier

Asunto público de su competencia

DE LOS ABUSOS DE AUTORIDAD Y OTRAS INFRACCIONES

Abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto. El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto

Abuso de autoridad por omisión de denuncia. El empleado oficial que teniendo conocimiento de la comisión de un delito cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no de cuenta a la autoridad, incurrirá en pérdida del empleo.

Revelación de secreto. El empleado oficial que indebidamente de a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva

Utilización de asunto sometido a secreto o reserva. El empleado oficial que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones, y que deban permanecer en secreto o reserva

Abandono del cargo. El empleado oficial que abandone su cargo sin justa causa.

Asesoramiento y otras actuaciones ilegales. El empleado oficial que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo

Intervención en política. (El empleado oficial que forme parte de comités, juntas o directorios políticos o intervenga en debates o actividades de este carácter, incurrirá en interdicción de derechos y funciones públicas de uno a tres años).*

* Parcialmente inexecutable, en cuanto a la prohibición del Art. 127, inc. 2 de la Constitución. Corte Constitucional, sentencia C-454 de 1993.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior los miembros de las corporaciones públicas de elección popular y las personas que ejercen funciones públicas de modo transitorio.

Empleo ilegal de la fuerza pública. El empleado oficial que obtenga el concurso de la fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumir acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad

Omisión de apoyo. El agente de la fuerza pública que rehuse o demore indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente.

DE LA USURPACIÓN Y ABUSO DE FUNCIONES PÚBLICAS

Usurpación de funciones públicas. El particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas

Abuso de función pública. El empleado oficial que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan

Simulación de investidura o cargo. El que únicamente simulare investidura o cargo público o fingiere pertenecer a la fuerza pública,

LAVADO DE ACTIVOS

El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.

FINANCIACION DEL TERRORISMO

Es el apoyo financiero, de cualquier forma, al terrorismo o a aquellos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo. No obstante, es más complicado definir al terrorismo en sí mismo, porque el término puede tener connotaciones políticas, religiosas y nacionales, dependiendo de cada país.

El lavado de activos y la financiación del terrorismo, por lo general, presentan características de operaciones similares, sobre todo en relación con el ocultamiento, pero aquellos que financian el terrorismo transfieren fondos que pueden tener un origen legal o ilícito, de manera tal que encubren su fuente y destino final, que es el apoyo a las actividades terroristas.

DE LOS DELITOS CONTRA LOS EMPLEADOS OFICIALES

Violencia contra empleado oficial. El que ejerza violencia contra empleado oficial, para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales

Perturbación de actos oficiales. El que por medio de violencia, o simulando autoridad, invocando falsa orden de la misma o valiéndose de cualquier otra maniobra engañosa, trate de impedir o perturbar la reunión o el ejercicio de las funciones de las corporaciones o autoridades legislativas, jurisdiccionales o administrativas, o de cualquier otra autoridad pública, o pretenda influir en sus decisiones o deliberaciones.

Fuentes: Código Penal Colombiano

6. Primer componente: Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo.

a. Identificación de Riesgos de Corrupción: Para la identificación del riesgo se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 9 riesgos en total, transversales a los procesos financieros, de talento humano, comerciales y de contratación. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción.

b. Análisis del Riesgo: El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios: (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único. En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

c. Valoración del Riesgo de Corrupción: Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de corrupción de la entidad son de tipo preventivo.

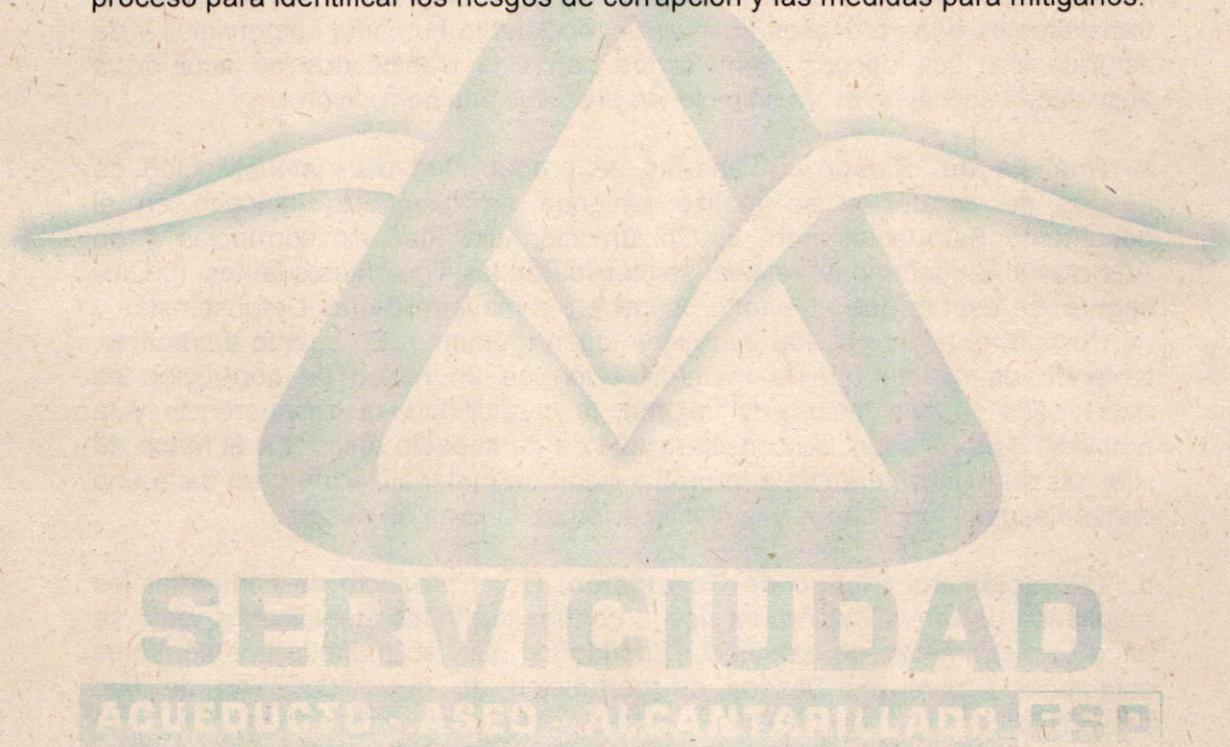
d. Política de Administración de Riesgos de Corrupción: Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:
Evitar el riesgo: "Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas."¹

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011..

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles"

e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción: Se realizará cuatrimestralmente seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión la eficacia de los controles implementados.

f. Mapa de Riesgos de Corrupción: A continuación se presenta el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Serviciudad, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.



Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano



MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN - SERVICIUDAD E.S.P.

IDENTIFICACION		ANÁLISIS	EVALUACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		PLAN DE MANEJO		
Proceso / objetivo	Causa	Riesgo	Probabilidad de materialización	Zona de Riesgo	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
CONTRACTUAL	Concentración de la información en pocas personas/ manipulación y adulteración de la información.	Favorecimiento a terceros	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Reinducción al código de ética, valores corporativos, manual de interventoría *Fortalecimiento de los procesos de selección y evaluación de proveedores	Control Interno / Secretaría General
	Falta de ética y transparencia en el manejo de la información por parte de funcionarios públicos	Solicitud de dádivas o acceso a soborno (Tolerar incumplimientos en los requisitos contractuales establecidos a cambio de beneficios particulares)	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Socialización permanente al código de ética, valores corporativos, manual de contratación.	Control Interno / Secretaría General
TALENTO HUMANO	Beneficios personales, amiguismo	Tráfico de influencias (coacción sobre servidores públicos)	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Aplicación de código de ética *Aplicación de procesos de selección de personal	Control Interno / Control Interno disciplinario
	Falta de procedimientos claros y manual de funciones socializado, ausencia de procesos de inducción y reinducción	Incumplimiento de funciones	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Programación y ejecución de los procesos de inducción y reinducción al personal *Socialización de manual de funciones *Socialización manual de procedimientos	Subgerencia Administrativa y Financiera / Subgerencia de Planeación
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	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Cumplimiento en los requisitos de los procesos de selección de personal *Socialización código de ética *Auditorías a los procesos financieros	Subgerencia Administrativa y Financiera / Control Interno de Gestión
	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	Pérdida de la información, documentos y registros	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Capacitación al personal encargado de custodiar la documentación, los archivos de gestión y el archivo central	Subgerencia Administrativa y Financiera
	Falta de competencia del personal	Alteración de la información financiera	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Capacitación del personal encargado de presentar informes *Socialización de manual de funciones y de procedimientos *Socialización al personal involucrado en el proceso sobre sanciones y normatividad penal.	Subgerencia Administrativa y Financiera / Control Interno de Gestión.
GESTIÓN DE RECURSOS	*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	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Inventarios actualizados *Auditorías al proceso de almacén *Control periódico a los bienes de la empresa	*Control Interno de gestión / Subgerencia Administrativa y Financiera
GESTION COMERCIAL	Manipulación, adulteración y filtro de la información *Falta de seguridad en los sistemas de información	Alteración inadecuada de los sistemas de información comercial	POSIBLE	EXTREMA	PREVENTIVO	EVITAR EL RIESGO	*Capacitación en el manejo de sistema de información comercial Acceso restringido y por categorías al sistema de información	Subgerencia de Planeación / Subgerencia comercial y de mercadeo

7. Segundo Componente – Estrategia Anti trámites

El presente componente plantea llevar a cabo las actividades que permitan evitar demoras, en la atención al suscriptor, que permita establecer los trámites básicos necesarios y de manera general que respondan de manera oportuna, ágil y confiable para el Suscriptor de Serviciudad y demás entidades que requieran de información de Serviciudad.

La Pagina WEB de Serviciudad fue creada, con el propósito de tener un acercamiento con el suscriptor y brindar una información a través de este medio, posteriormente se ha venido fortaleciendo incluyendo información de Serviciudad, de interés tanto para los suscriptores como para visitantes en general, este portal se adecuó

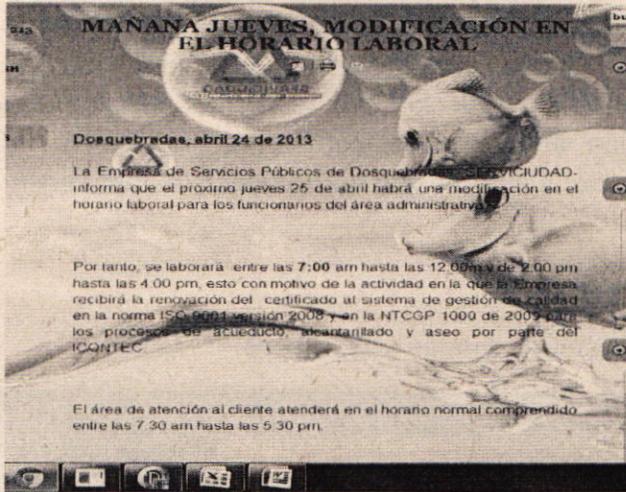
posteriormente conforme a los lineamientos de G.E.L. A continuación se muestran los links relacionados con “Estrategias Anti trámites” y que además serán mejorados con la ejecución de las acciones planteadas en el presente componente:

Fase Información en Línea

Esta fue la fase inicial implementada, en la cual las entidades habilitaron sus sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. La información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea sino una relación unidireccional.

Adicionalmente, se creó un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publican las entidades en sus sitios Web.

Criterio: actualización de boletines noticiosos



Criterio: esquema de búsqueda básica de información



Criterio: acceso a las páginas del gobierno así como a los entes de control



Fase Interacción en Línea

Es la fase en la cual los sitios Web son actualizados con mayor regularidad y se habilita la comunicación de dos vías de entidades con ciudadanos y empresas, con las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecen mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades en sus sitios Web.

Criterio: Buzón de Contacto, peticiones quejas y reclamos.

A screenshot of a web form titled "Buzón de Contacto, peticiones quejas y reclamos". The form contains the following fields: "Número de Cuenta", "Nombre del Solicitante", "Cédula del Solicitante", "Teléfono del Solicitante", "Dirección Predio", "Dirección Respuesta", "e-mail Respuesta", "Clasificación" (with a dropdown menu set to "Petición"), and "Observaciones". At the bottom, it displays "PQR Numero: 201" and two buttons: "Restablecer" and "Enviar".

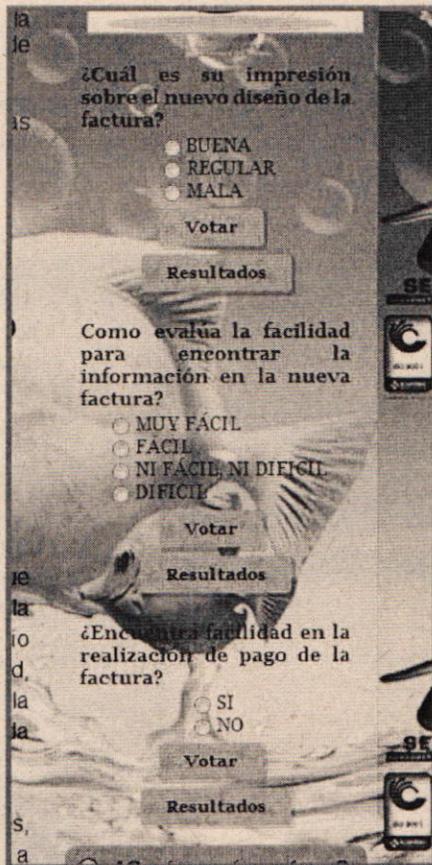
Criterio: Suscripción a servicios de información al correo electrónico o a RSS

A screenshot of a newsletter subscription form. It features a "NEWSLETTER" header and a text box explaining that users will receive updates on company news and communications. Below the text are input fields for "Nombre" and "Correo electrón", followed by "Registro" and "Baja del registro" buttons. The background shows a person's hands holding a document.

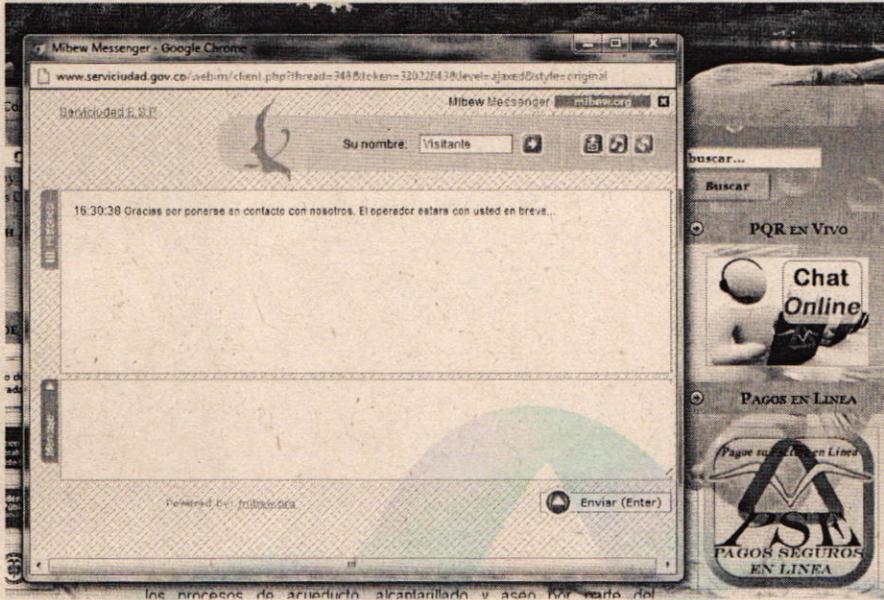
Criterio: Redes sociales



Criterio: Encuesta de opinión



Criterio: Servicios de Atención en Línea

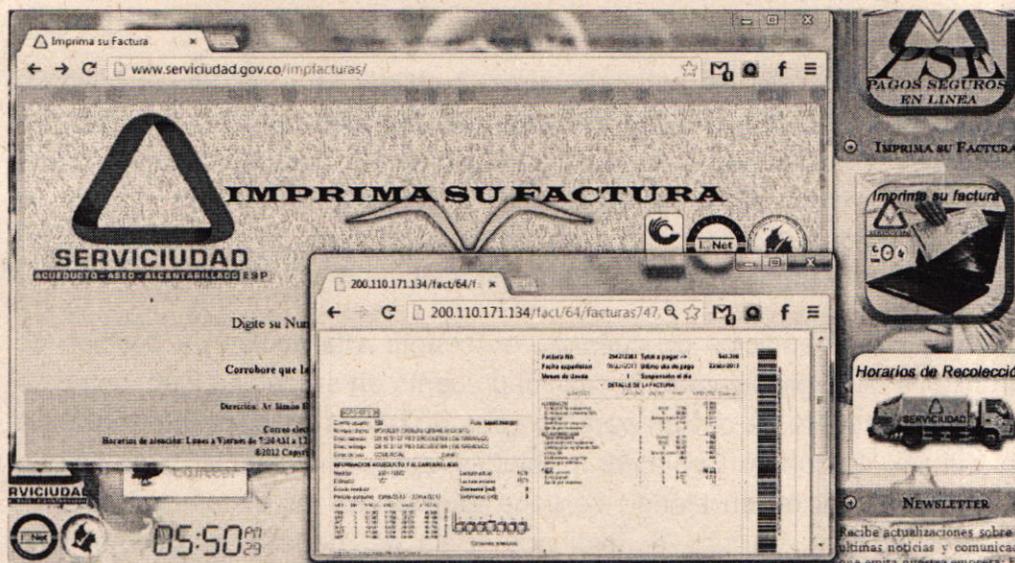


Fase Transacción en Línea

Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros y ofreciendo la posibilidad de navegar el sitio en cualquier otro idioma diferente al español.



Criterio: Facturación en Línea



PLAN DE ACCION: Estrategia Anti-trámites

Estrategia	Acciones	Responsable	Fecha
Simplificación de trámites	Revisar procesos relacionados con la atención al cliente, que tengan mayor numero de pasos y requisitos y generar propuestas para simplificarlos, cumpliendo los requisitos legales	Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Año 2016
Automatización de trámites	Mejorar y mantener los canales virtuales de acceso a los usuarios para facilitar los trámites ante la Empresa	Subgerencia de Planeación / Subgerencia Comercial	Año 2016
SUIT Actualizado	Actualización de los tramites de atención al usuario relacionado en el Sistema único de información de trámites	Subgerencia de Planeación / Subgerencia Comercial y de mercadeo	Enero 2016
Revisión normativa	Realizar análisis normativo correspondiente a temas de trámites y servicios, mediante el Normograma para facilitar el mejoramiento y simplificación de los procesos relacionados con el cliente	Subgerencia Comercial	1 trimestre 2016

8. Tercer Componente –Rendición de cuentas

La rendición de cuentas, se entiende como la obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tiene el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de retroalimentar; para mejorar o corregir, la gestión y castigar o reconocer comportamientos de la administración pública

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, como se mostró anteriormente, la opción para que sus visitantes soliciten información a través del link "Buzón de Contacto, peticiones quejas y reclamos" y del link de "Servicios de Atención en Línea", se tiene además en las instalaciones de la sede administrativa, un sitio denominado "Sala de atención al Cliente" y la "Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia", que es donde las personas pueden radicar sus solicitudes o explicaciones de información.

Por otra parte se indica además que Serviciudad desde la creación de su página WEB, se sube al portal los informes relacionados con "Rendición de Cuentas", los cuales se actualizan de manera periódica se encuentran en el siguiente link:

http://www.serviciudad.gov.co/web/index.php?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=73

Y corresponde a lo siguiente:

- Planes de Acción anuales, los cuales contienen los proyectos de inversión a ejecutar durante la vigencia y se actualiza de acuerdo a los ajustes requeridos
- Informes de evaluación y seguimiento al Plan de Acción de Serviciudad que a su vez se integran con capítulos complementarios para que sea además un informe de la gestión general de Serviciudad
- El informe tipo Semáforo indicando el cumplimiento de las Metas del Plan de Desarrollo, que le competen a Serviciudad
- Los informes de Evaluación y seguimiento al Plan de Acción acorde al Acuerdo 5 de 2009 del Concejo Municipal de Dosquebradas

Ingresando además a la página web se encuentra a través de:

La opción "Corporativo", se accede a:

- El Plan de Compras
- Presupuesto Desagregado
- Indicadores requeridos en la Resolución 151 de 2001

Y al elegir la opción "Contratación", se acceder a:

- La Contratación de Serviudad

PLAN DE ACCION: Rendición de cuentas

Estrategia	Acciones	Responsable	Fecha
Garantizar un sistema de información empresarial eficaz y eficiente en serviciudad	Ajustar, actualizar, y cumplir con manual de indicadores (BALANCE SCORECARD)	Subgerencia de Planeación	Año 2016
	Revisar y de considerar necesario actualizar y socializar el contrato de condiciones uniformes de aseo de serviciudad, acorde a la normatividad existente	Subgerencia Comercial Y Mercado	Enero /2016
	Hacer seguimiento, reportes y retroalimentación del Balance Scorecard de Serviudad a todas las áreas de la empresa	Subgerencia de Planeación	Año 2016
	Establecer, adoptar y socializar política de cumplimiento de la ejecución de los planes programa y proyectos de serviciudad	Subgerencia de Planeación	Año 2016
Implementar Mecanismos de Información Externa	Entregar a todos los Entes de control y grupos de interés la información solicitada y que este legalmente autorizada, publicar en la página web de la entidad los informes requeridos por norma. (PQRS contratación, Normatividad, identidad de la empresa horarios, servicios prestados, identificación de oficinas y cargos)	Subgerencias de Planeación, Administrativa y financiera, Técnica y Comercial	Permanente
Implementar Mecanismos de Información Interna	Mejorar la comunicación interna a través de transmitir información de interés general a través de los correos corporativos, del chat interno, de información por medio de reuniones periódicas con los líderes de procesos para que se difunda la información, incentivar la visita a la página web e intranet de la entidad.	Gerencia	Permanente

Realizar Encuentros con la Comunidad	Implementar los canales de comunicación con los usuarios a través de la programación de encuentros comunitarios para conocer de primera mano las inquietudes de los usuarios, darles a conocer las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad para la comunicación masiva. Informarles sobre los medios tecnológicos disponibles	Subgerencia Comercial y de Mercadeo	Año 2016
Divulgación Del Plan De Acción de la Entidad	Publicar en la página web de la entidad todo lo relacionado con la gestión de la entidad enmarcado dentro del plan de acción de la entidad	Subgerencia de Planeación	Año 2016

9. Cuarto Componente –Mecanismos para mejorar la atención al 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

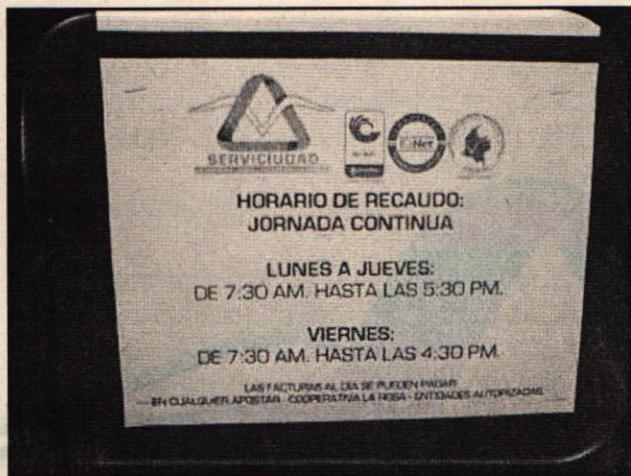
Basados en esta directriz la empresa tiene identificado el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 y NTCGP: 1000 el proceso de atención a los usuarios, cuyo objetivo se centra en brindar una excelente atención al público en aras de satisfacer sus necesidades respecto a la atención de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.

Igualmente la empresa cuenta con dos oficinas de Atención de PQR ubicadas en la sede principal y en el sector norte del Municipio de Dosquebradas (Bosques de la Acuarela) adscritas al Área Comercial y de Mercadeo de la Empresa, las cuales tiene como responsabilidad garantizar la atención amable y oportuna de las Peticiones, Quejas y Recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficaz sus solicitudes.

Mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano:

- Identificación del Proceso de Atención al cliente como misional en la estructura del Mapa de Procesos.
- Documentación de los procesos relacionados con el cliente (Vinculación nuevos usuarios, tratamiento de PQR, derechos de petición , recurso de reposición,)
- Buzón de Sugerencias ubicados en 3 sedes (principal, Bosques de la acuarela, Área Técnica y Operativa)
- Diversos canales de comunicación con el usuario:
- Oficina de PQR'S: Atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios.
- PQRS Telefónica: Líneas de Atención al cliente (Tel: 3322109 ext. 101,199,198 y 197)
- Página WEB: A través de la página web 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. Igualmente se contará con el link de charlas en línea (chat off line) donde un funcionario estará en la capacidad de resolver inquietudes de la comunidad.
- Página de facebook donde los usuarios encontrarán información y podrán interactuar con ella.
- Diversos Puntos de pago de factura: Cajas de Serviciudad, Multiservicios, Apostar, Cooperativa la Rosa, Redeban Multicolor, Bancos Colpatria, Sudameris, Pichincha, Davivienda y a través de la página web 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.
- Ventanilla Única de Archivo y Correspondencia

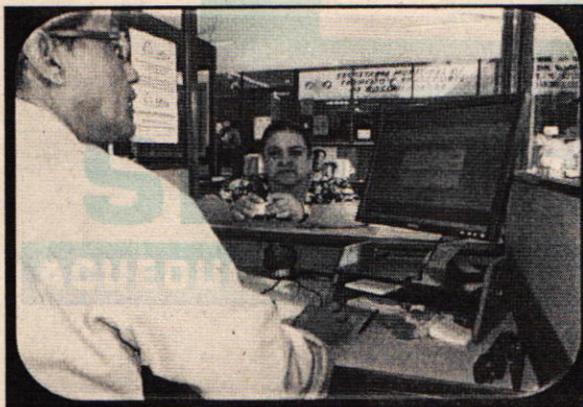
SALA DE ATENCIÓN AL USUARIO



Informe de Hora de atención
Sugerencia

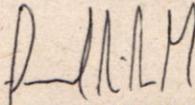


Turnador – Buzón de



PLAN DE ACCION: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Acciones	Responsable	Fecha
Afianzar la cultura de servicio al usuario en los servidores de la entidad.	Capacitar el personal en temas relacionados con el servicio al cliente y conocimiento en servicios públicos domiciliarios con el fin de brindar una atención oportuna y veraz.	Subgerencia Administrativa y Financiera / Subgerencia comercial y de mercadeo	Año 2016
Elaborar protocolos de atención al cliente	Actualizar y mejorar el procedimiento para el tratamiento de PQR, diseñar y elaborar el protocolo para la atención del cliente con el fin de estandarizar el proceso.	Subgerencia comercial y de mercadeo	Primer trimestre 2016
Indicadores de satisfacción del cliente	Dar continuidad a los procesos de medición del índice de satisfacción del cliente y continuar con el análisis y generación de acciones correctivas de las sugerencias realizadas por los usuarios.	Subgerencia de Planeación / Subgerencia comercial y de mercadeo / Control Interno de Gestión	Año 2016
Mercadeo y publicidad	Elaborar portafolio de servicio y generar plan de mercadeo para el acercamiento al usuario a través de diferentes medios de comunicación	Subgerencia comercial y de mercadeo	Primer trimestre de 2016


FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
 Gerente


JOSE OMAR TORO TORO
 Subgerente de Planeación