



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2017**

## **Introducción**

La corrupción vista como un mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados, suele ser vista sólo desde el aspecto político, los famosos “delincuentes de cuello blanco” en las grandes estructuras sociales y políticas o en las entidades netamente oficiales, pero no precisamente funciona de esta manera, la corrupción puede darse en cualquier contexto, sea público o privado, desde lo individual hasta lo colectivo, pero en lo que no cabe duda, es en el impacto que tiene para la sociedad, sea cual sea. El no cumplimiento de los objetivos sociales y comunitarios, la vulneración de los derechos, el estancamiento de un pueblo, la pérdida de valores y hasta de la vida misma son entre otras las consecuencias de un mal uso del poder. Es por esta razón, que desde las pequeñas hasta las grandes compañías se debe plasmar y sobre todo poner en práctica, un plan que acabe con las acciones corruptas sin importar que tan grande o pequeño sea su impacto.

Este documento pretende dar a conocer entre otras cosas, los riesgos de corrupción a los que está expuesta Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P, tratándose de una compañía que si bien es de carácter privado, tiene en primer lugar, la prestación de un servicio público como lo es el aseo domiciliario y en segundo lugar una participación pública inferior al 50%, lo que se traduce en una administración de recursos públicos. Adicionalmente contempla el análisis y valoración de los riesgos así como la política definida para su administración y los demás componentes que ordena el Decreto 2641 de 2012. Así mismo, contiene las estrategias y estándares diseñados por la empresa para mejorar la atención al ciudadano.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y RÉGIMEN LEGAL APLICABLE.....</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivo .....	4
1.2. Alcance .....	4
1.3. Régimen legal aplicable .....	4
<b>2. METODOLOGÍA DE DISEÑO .....</b>	<b>5</b>
2.1 Aspectos Generales .....	5
2.2 Componentes del Plan .....	6
2.2.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo .....	6
A. Identificación de riesgos de corrupción .....	6
B. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción .....	10
C. Valoración del riesgo de corrupción.....	13
D. Política de administración de riesgos de corrupción.....	16
E. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.....	17
F. Mapa de riesgos de corrupción .....	18
2.2.3 Estrategia Antitrámites .....	22
2.2.4 Rendición de cuentas.....	24
2.2.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	24
<b>3. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.</b>	<b>25</b>

## **1. OBJETIVO, ALCANCE Y RÉGIMEN LEGAL APLICABLE**

### **1.1. Objetivo**

El objetivo de este documento es trazar los lineamientos que permitan mitigar la materialización de los riesgos de corrupción en la compañía así como demostrar las estrategias y mecanismos utilizados por la empresa para mejorar la atención al ciudadano.

### **1.2. Alcance**

Este plan debe ser aplicado por todas las áreas de la empresa desde lo operativo hasta lo administrativa y financiero.

### **1.3. Régimen legal aplicable**

Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. está sometida al régimen jurídico especial desarrollado para las empresas prestadoras de servicios públicos por la Ley 142 de 1994 y las demás concordantes, que de forma breve entre los principales lineamientos señala:

Artículo 27 numeral, 4: Mediante el cual se establece la función de la Contraloría General de la Nación, de las Contralorías Departamentales o de las Contralorías Municipales de vigilar las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en las que la nación, las entidades territoriales o del orden municipal o del departamental tenga participación para efectos de los aportes hechas en las mismas o la eventual participación en la repartición de utilidades.

Artículo 27 numeral 7: Mediante el cual se establece que los aportes y la participación pública en las empresas de economía mixta se regirá en un todo por las normas del derecho privado.

Artículo 32: mediante el cual se establece que todos los actos de las empresas prestadoras de servicios públicos sin importar la naturaleza de las mismas, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas se regirán por el régimen del derecho privado.

Artículo 79. Modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 Adicionado por el artículo 96 de la Ley 1151 de 2007: Mediante el cual se establece la obligación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de vigilar a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Artículo nuevo de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001 establece que la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios deberá crear un sistema único de información para reportar periódicamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos que se presenten ante la misma.

Conforme a lo anterior se hace la precisión que aunque existen varias normas que de forma general instan a las entidades con participación pública, particulares con funciones públicas u otras entidades adscritas a la administración pública a someterse a regímenes que se rigen el derecho público, las disposiciones de la Ley 142 de 1994 prevalecen ya que se aplica la norma de interpretación jurídica según la cual la Ley especial prima sobre la Ley general.

## **2. METODOLOGÍA DE DISEÑO**

### **2.1 Aspectos Generales**

- Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P tiene como objeto social la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Municipio de Itagüí. Es una empresa privada con el 48% de capital público.
- La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo del área administrativa y de planeación y su evaluación, control y seguimiento están bajo la responsabilidad del Director de Control Interno.
- Las estrategias anticorrupción están dirigidas a los procesos operativos que hacen referencia a la prestación del servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos tanto ordinarios como especiales, a los procesos comerciales relacionados con la facturación, el recaudo de la tasa de aseo y la atención de peticiones, quejas y reclamos, y a los procesos administrativos y financieros, concernientes a la contratación, tesorería entre otros.
- La actualización de este plan será anualmente y será concertada entre las partes (Administrativo-Planeación-Control Interno)

## 2.2 Componentes del Plan

### 2.2.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

#### A. Identificación de riesgos de corrupción

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
<b>PROCESO</b>	Operativo	
<b>OBJETIVO</b>	Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales	
<b>RIESGO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>
Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales	Bajos salarios de los operarios, demoras o alto costo por parte de la empresa para la recolección de residuos especiales, falta de supervisión, falta de políticas motivadores como incentivos o bonificaciones	Rotación de personal, deterioro de la imagen corporativa, disminución en los ingresos de la compañía, incumplimiento de metas organizacionales
Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio.		
Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar.	Falta de supervisión, abuso de confianza, altos costo por el servicio	
Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores	Bajos salarios de los operarios, falta de supervisión, alto costo en la tarifa cobrada	Disminución de la capacidad instalada para atender a otros usuarios, disminución en los ingresos de la compañía, incumplimiento de metas organizacionales
Tráfico de influencias para la prestación de un servicio	Temor pérdida del empleo	
Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación	Personal no calificado, falta de evaluaciones de satisfacción a los empleados, insuficientes controles de los directivos hacia los supervisores	Rotación de personal, disminución en la calidad de las labores
Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores	Amiguismo, contratación de operarios con parentescos familiares con los supervisores, falta de mecanismos digitales de marcación de horarios adecuados	Pérdidas económicas para la empresa, inconformismo de compañeros

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
PROCESO	Comercial	
OBJETIVO	Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes	
RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares	Alto costo en la tarifa cobrada por el servicio, abuso de confianza, falta de controles, falta de sistematización en los procesos	Mala imagen institucional, disminución en los ingresos de la compañía, incumplimiento de metas organizacionales
Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial.	Bajos salarios	
Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS)	Falta de supervisión, demoras en la atención, bajos salarios	
Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas.	Alto costo en la tarifa cobrada por el servicio, abuso de confianza, falta de controles, falta de sistematización en los procesos	
Descuento indebido en la tasa de aseo		

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
<b>PROCESO</b>	Financiero-contable	
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería	
<b>RIESGO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>
Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos	Bajos salarios, temor de perder el empleo,	Disminución de los recursos disponibles para la ejecución de proyectos comunitarios, de mejoras en la prestación del servicio, disminución de recursos para la inversión en maquinaria, infraestructura entre otros.
Ajuste del presupuesto con beneficios propios		
Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados		
Gastos desmedidos para beneficios particulares		
Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa.		



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
<b>PROCESO</b>	Administrativo	
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales	
<b>RIESGO</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>
Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos.	Pago de favores, exagerados requisitos para ingresar a la compañía	Mala calidad en las actividades, aumento en los costos por reprocesos
Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular	Bajos salarios, temor de perder el empleo	Pérdidas económicas para la empresa, disminución en inversión social o proyectos productivos
Cobro por emitir certificados laborales	Bajos salarios	Mala imagen institucional
Asignación de honorarios desequilibrados	Falta de auditoría y controles, falta de políticas salariales definidas	Inconformismo de compañeros, pérdidas económicas
Soborno a auditores y/o interventores.	Falta de sistematización, abuso de confianza, trayectoria en la compañía	Mala calidad en las actividades, aumento en los costos por reprocesos

## B. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

TABLA DE PROBABILIDAD		
Descriptor	Descripción	frecuencia
<b>Raro</b>	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años
<b>Improbable</b>	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 5 años
<b>Posible</b>	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 2 años
<b>Probable</b>	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de una vez en el último año
<b>Casi seguro</b>	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

ANÁLISIS DEL RIESGO	
<b>PROCESO</b>	Operativo
<b>OBJETIVO</b>	Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>
Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales	
Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio.	
Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar.	
Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores	
Tráfico de influencias para la prestación de un servicio	
Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación	
Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores	

ANÁLISIS DEL RIESGO	
<b>PROCESO</b>	Administrativo
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>
Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos.	Raro
Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular	Raro
Cobro por emitir certificados laborales	Raro
Asignación de honorarios desequilibrados	Raro
Soborno a auditores y/o interventores.	Raro

ANÁLISIS DEL RIESGO	
<b>PROCESO</b>	Comercial
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>
Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares	Raro
Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial.	Raro
Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS)	Raro
Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas.	
Descuento indebido en la tasa de aseo	Raro

ANÁLISIS DEL RIESGO	
<b>PROCESO</b>	Financiero-contable
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>
Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos	Raro
Ajuste del presupuesto con beneficios propios	Raro
Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados	Raro
Gastos desmedidos para beneficios particulares	Raro
Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa.	Raro

### C. Valoración del riesgo de corrupción

VALORACIÓN DEL RIESGO				
<b>PROCESO</b>	Operativo			
<b>OBJETIVO</b>	Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales			
RIESGO	CONTROLES			
	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales	Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes	Despido	x	
Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio.			x	
Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar.		Llamado a descargos, suspensión	x	
Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores	Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes, llamadas a clientes por parte del área comercial	Despido	x	
Tráfico de influencias para la prestación de un servicio	Lista de chequeo de radicados	Llamado de atención	x	
Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación	Rotación de supervisores, capacitación en liderazgo y trabajo en equipo	Llamado a descargos	x	
Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores	Mecanismo electrónico para marcación de ingreso y salida	Llamado a descargos, suspensión	x	

VALORACIÓN DEL RIESGO				
<b>PROCESO</b>	Comercial			
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes			
<b>RIESGO</b>	CONTROLES			
	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares	Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información		x	
Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial.	Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información		x	
Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS)	Llamadas monitoreadas, encuestas de satisfacción, proceso colectivo		x	
Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas.	Verificación aforador, indicadores establecidos, bonos por cumplimiento de metas	Llamado a descargos, suspensión	x	
Descuento indebido en la tasa de aseo	Aplicativo para calificación de reclamos con interacción multilateral		x	

VALORACIÓN DEL RIESGO				
	Administrativo			
	Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales			
RIESGO	CONTROLES			
	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos.	Interventoría y Revisoría Fiscal		x	
Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular	Autorizaciones previas de organismos de control como la Junta Directiva		x	
Cobro por emitir certificados laborales	Elaboración y revisión con responsables independientes		x	
Asignación de honorarios desequilibrados	Aprobación de presupuesto por Junta Directiva		x	
Soborno a auditores y/o interventores.				

VALORACIÓN DEL RIESGO				
PROCESO	Financiero-contable			
OBJETIVO	Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería			
RIESGO	CONTROLES			
	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos	Revisión de contador, revisor y gerencia, consecutivos, conciliaciones		x	
Ajuste del presupuesto con beneficios propios	Aprobación de presupuesto por Junta Directiva		x	
Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados	Verificación de firmas, requerimiento de firma dual en cheques, control dual en sucursal virtual bancaria		x	
Gastos desmedidos para beneficios particulares	Aprobación de presupuesto por Junta Directiva, múltiples cotizaciones y proveedores, lista de chequeo		x	
Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa.	Revisión de contador, revisor y gerencia, auditorías internas y externas, reportes a pladormas de entes de control nacional, informes de gestión a organismos de control municipal		x	

#### D. Política de administración de riesgos de corrupción

##### Objetivo que se espera lograr

Mitigar los riesgos de corrupción en el proceso operativo cuya probabilidad de ocurrencia e impacto para la compañía y sobre todo para los usuarios del servicio es mayor.



### Riesgos que se van a controlar

1. Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales
2. Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio.
3. Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar.
4. Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores
5. Tráfico de influencias para la prestación de un servicio
6. Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación
7. Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores

### Acciones a desarrollar

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Socializar el reglamento de la compañía	1 año	Informáticos (Video Beam, computador) Humanos (1)	Coordinador Operativo
Diseño de plan de incentivos	1 año	Informáticos (Video Beam, computador) Humanos (3)	Coordinador y Director Operativo, Coordinadora Gestión Humana
Capacitación manejo de reloj electrónico	3 meses	Informáticos (Reloj) Humanos (1)	Supervisor
Socialización costos servicios especiales	3 meses	Informáticos (Video Beam, computador) Humanos (1)	Coordinador Operativo

### E. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

El seguimiento se hará de tres veces al año así: abril 30, agosto 31 y diciembre 31 y estará a cargo del área de Control Interno, Gerencia e Interventoría y a se hará a través de trabajos de campo aleatorios, listas de chequeo, encuestas a usuarios y operarios.

## F. Mapa de riesgos de corrupción

MAPA DE RIESGOS						
<b>PROCESO</b>	Operativo					
<b>OBJETIVO</b>	Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales					
RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CONTROLES	ACCIONES	RESPUESTA	INDICADOR
Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales	Casi seguro	Mayor	Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes	Socializar el reglamento de la compañía Diseño de plan de incentivos Capacitación manejo de reloj electrónico Socialización costos servicios especiales	Coordinador y Director Operativo, Coordinadora Gestión Humana Supervisor	Número de quejas radicadas por usuarios y otros operarios
Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio.	Probable	Mayor				
Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar.	Casi seguro	Moderado				
Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores	Probable	Mayor	Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes, llamadas a clientes por parte del área comercial			# de empleados satisfechos/# total de empleados
Tráfico de influencias para la prestación de un servicio	Probable	Moderado	Lista de chequeo de radicados			
Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación	Posible	Mayor	Rotación de supervisores, capacitación en liderazgo y trabajo en equipo			
Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores	Raro	Moderado	Mecanismo electrónico para marcación de ingreso y salida			Número de quejas

## MAPA DE RIESGOS

<b>PROCESO</b>	Comercial					
<b>OBJETIVO</b>	Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes					
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>INDICADOR</b>
Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares	Raro	Mayor	Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información	Auditorías internas periódicas aleatorias, auditoría externa anual	Auditor externo, diector comercial, Gerente, Director Control Interno	Número de novedades pqr/total pqr
Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial.	Raro	Mayor	Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información			
Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS)	Raro	Moderado	Llamadas monitoreadas, encuestas de satisfacción, proceso colectivo			
Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas.	Probable	Mayor	Verificación aforador, indicadores establecidos, bonos por cumplimiento de metas			
Descuento indebido en la tasa de aseo	Raro	Mayor	Aplicativo para calificación de reclamos con interacción multilateral			

### MAPA DE RIESGOS

<b>PROCESO</b>	Administrativo					
<b>OBJETIVO</b>	Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales					
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>INDICADOR</b>
Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos.	Raro	Mayor	Interventoría y Revisoría Fiscal	Validación de documentación contratistas	Interventor/Revisor Fiscal	Novedades contratos/total contratos
Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular	Raro	Mayor	Autorizaciones previas de organismos de control como la Junta Directiva	Revisión de las necesidades para el cumplimiento de objetivos	Junta Directiva	Novedades contratos/total contratos
Cobro por emitir certificados laborales	Raro	Moderado	Elaboración y revisión con responsables independientes	Validación telefónica de certificados	Control Interno	
Asignación de honorarios desequilibrados	Raro	Mayor	Aprobación de presupuesto por Junta Directiva	Elaboración de políticas o escalas salariales	Gerencia	
Soborno a auditores y/o interventores.	Raro	Mayor	Entrevistas, rotación de personal		Junta Directiva	

MAPA DE RIESGOS						
<b>PROCESO</b>	Financiero-contable					
<b>OBJETIVO</b>	Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería					
<b>RIESGO</b>	<b>PROBABILIDAD</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>INDICADOR</b>
Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos	Raro	Mayor	Revisión de contador, revisor y gerencia, consecutivos, conciliaciones	Eliminación paulatina de soportes manuales	Gerencia, contador público, encargado de sistemas	Procedimientos manuales/Total procedimiento
Ajuste del presupuesto con beneficios propios	Raro	Mayor	Aprobación de presupuesto por Junta Directiva	Exposición de ejecución presupuestal trimestral	Gerencia	Número de exposiciones a la Junta
Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados	Raro	Catastróficos	Verificación de firmas, requerimiento de firma dual en cheques, control dual en sucursal virtual bancaria	Emisión sistematizada de cheques	Gerencia/tesorera	Número de cheques manuales/total pagos
Gastos desmedidos para beneficios particulares	Raro	Mayor	Aprobación de presupuesto por Junta Directiva, múltiples cotizaciones y proveedores, lista de chequeo	Reporte con análisis comparativo de gastos de los últimos años	Junta Directiva	Variación porcentual de Gastos
Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa.	Raro	Catastróficos	Revisión de contador, revisor y gerencia, auditorías internas y externas, reportes a plataformas de entes de control nacional, informes de gestión a organismos de control municipal	Descargar reportes de plataformas como el SUI y la DIAN, con los históricos de los últimos años, sacar estadísticas y digitalizarlos	Contador, Revisor Fiscal y Gerencia	Comparativo fiscal y tributario

### 2.2.3 Estrategia Antitrámites

Por la naturaleza del servicio y de las actividades que presta Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. a los ciudadanos, los trámites que se presentan ante esta entidad son peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de conformidad con la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 (norma especial que regula y reglamenta los parámetros para la atención de trámites inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios).

Por otro lado, ante esta empresa prestadora de servicios públicos cualquier ciudadano, usuario, suscriptor, entidad de control e inspección, vigilancia y/o control puede iniciar cualquiera de las acciones antes mencionadas. Dichas actuaciones se soportan legalmente en el artículo 23 de la Constitución Política, en la Ley 1437 de 2011, en la Ley 1755 de 2015, en la Ley 142 de 1994 y Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

Los trámites que inician los ciudadanos, los usuarios, suscriptores lo hacen en ejercicio del derecho constitucional de elevar peticiones, y los trámites que realizan las entidades de control, inspección, vigilancia y supervisión se realiza en cumplimiento de sus funciones.

Los trámites que se realizan ante esta entidad tienen su cimiento jurídico en el artículo 23 de la Constitución Política donde su faculta a los ciudadanos para que ejerzan el derecho de petición, y a su vez en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 se establece los términos que dispone esta entidad para responder dichos trámites. Contra el acto administrativo resolutorio de cada actuación cabe el recurso de reposición y en subsidio el de apelación dentro los 5 días inmediatamente después en que se notifica la respuesta del mismo según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

#### Acciones a adelantar:

Acciones	Tiempo	Recursos	Responsables
Fortalecer la política de publicidad y poner en conocimiento los deberes y derechos de los usuarios, así como la posibilidad de iniciar trámites ante esta entidad.	1 año	Informático, Plataforma web, oficina virtual, periódico Comunidad.	Directora Administrativa, Analista PQR.

De otro lado es necesario precisar que los factores internos que condicionan el proceso de atención de trámites es decir Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos relacionados con la prestación del servicio de aseo, existe un grado mínimo de complejidad, pues los pasos para atender el trámite y los documentos requeridos son pocos, igualmente el costo de atención de los mismos es poco, ya que para atender los trámites no es necesario invertir una cantidad significativa de recursos; por ende y en lo referente al factor tiempo: los por regla general todos los trámites son resueltos dentro de término máximo establecido en la Ley para ello, es decir, máximo 15 días hábiles. Del mismo modo los factores externos como los costos económicos para el accionante no tienen mayor relevancia ya que los procesos son totalmente gratuitos.

#### **Actividades a adelantar:**

<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
Fortalecer el proceso integral de atención de trámites, aumentando la eficiencia operativa en los mismos, brindando mayor satisfacción al accionante.	1 año	Tecnológico, Plataforma de atención de Trámites 5IINCO, humanos, equipo del área comercial.	Directora comercial, Analista PQR.

Con el fin de brindar un servicio con mayor comodidad al ciudadano, reduciendo costos, tiempos de duración, desplazamientos, se han racionalizado y simplificado los trámites dando aplicación integral al Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, igualmente se ha implementado la opción de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos en la oficina virtual en el sitio web [www.serviaseoitagui.com](http://www.serviaseoitagui.com). Con esta estrategia se han optimizado y actualizado los procesos ya que se modernizan los canales de comunicación, se reduce la papelería, los desplazamientos, las energías, ya que la respuesta al trámite y el seguimiento del estado del mismo se permite consultar mediante el mismo canal.

Referente a la interoperabilidad, esta entidad desde su inicio a dispuesto de una figura a través de la cual el ciudadano recibe el cobro por el servicio público domiciliario de aseo mediante la factura que expide mes a mes EPM, este convenio permite que el usuario pueda recibir una factura por un número plural de servicios públicos que recibe, así mismo efectuar un pago único, consultar sus pagos y cobro mediante la web y así mismo pueda éste disponer de ella para los trámites que sean necesarios. De igual forma se han

implementado canales de comunicación con dependencias de la entidad territorial, fomentando la interoperabilidad que su vez se deriva en eficacia y eficiencia en la atención de trámites en los que sean varios los llamados a pronunciarse.

#### **2.2.4 Rendición de cuentas**

Dada la naturaleza y el régimen jurídico de Serviaseo Itagüí S.A E.S.P. descrito anteriormente, esta entidad realiza la rendición de cuentas de las siguientes maneras:

##### **Reporte a la Contraloría Municipal:**

Este reporte se realiza el último día del mes de febrero de cada año, en el que se reporta el informe de ejecución de gerencia, con los respectivos estados financieros, el acta de la Asamblea General de Accionistas, el dictamen del Revisor Fiscal, la certificación de los estados financieros, el informe de gestión ambiental, el informe de la Auditoria Externa y la encuesta de gestión ambiental.

##### **Rendición de cuentas a la Asamblea General de Accionistas:**

Este proceso se surte por lo general en los tres primeros meses de cada año, donde la gerencia y la revisoría fiscal de la entidad rinden un informe detallado del ejercicio del año inmediatamente anterior, poniendo en conocimiento de los representantes de todos los socios, el estado de cuentas de la empresa. Así mismo se le da traslado de los informes presentados al representante de la entidad territorial para que este a su vez extraiga la información que considere necesaria incluir dentro del macro informe de rendición de cuentas.

#### **2.2.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Con el propósito de optimizar los canales y los mecanismos de atención al usuario, Serviaseo Itagüí S.A. E.S.P. mediante la actualización permanente del sitio web difunde pone en amplio conocimiento el portafolio de servicios que tiene disponible para los ciudadanos, así como las modalidades de acceder a ellos, además, ha implementado la digitalización y archivo físico de los expedientes completos mediante los cuales se atienden los trámites, además, se pone en fijación en carteleras en la oficina de atención al usuario y en la oficina virtual del Contrato de Condiciones Uniformes, de la carta de trato digno al usuario, modelo para presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos, planes operativos de recolección y barrido, además los términos para atender cada actuación y los días y horarios para atención al usuario.



Por otro lado, se realiza la encuesta de satisfacción para realizar una medición periódica de la percepción del ciudadano en relación al servicio público que se presta, y se tiene personal idóneo, capacitado y certificado en atención y servicio al cliente.

Así mismo, se han fortalecido los canales de comunicación con el usuario, disponiendo de avances tecnológicos. Se han implementado estrategias que permiten la atención prioritaria a personas con discapacidad, también se han integrado canales de comunicación internos entre las diversas áreas de la empresa para asegurar que la información o respuesta final que se le proporcione a un usuario sea homogénea sin importar el canal por que se transmita.

#### **Acciones a adelantar.**

<b>Acciones</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
Implementación de fila electrónica.	3 meses	Tecnológico, Instalación de dispensador de turnos.	Directora Administrativa, Analista PQR.
Fomentar la realización de trámites mediante la oficina virtual.	1 año.	Tecnológico, pagina web, periódico Comunidad.	Directora Administrativa,

### **3. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos**

Atención oportuna y dentro de los términos a los PQR, generando una respuesta satisfactoria al usuario, en lo referente a la gestión de los trámites se cuenta con el sistema de radicación el cual asigna un número para el radicado, así se tiene el sitio web para la presentación de los trámites, en el cual hay un formato que permite de forma sencilla, ágil y rápida presentar el trámite, los medios de atención de estos son difundidos ampliamente, además, todos las peticiones, quejas, reclamos y recursos son resueltos conforme a lo definido en la Ley 1437 de 2014, y la Ley 142 de 1994.

Para garantizar un seguimiento adecuado de cada actuación, se cuenta con un sistema de tramitación avanzado que permite revisar el estado del trámite, así mismo las peticiones presentadas mediante la oficina virtual, en esta misma se puede consultar el estado de la misma. Además, el sistema de atención y tramitación de Peticiones, Quejas, Recursos y Reclamos se encuentra enlazado con la entidad que ejerce la función de inspección, control y vigilancia mediante la plataforma dispuesta por Superintendencia

de Servicios Públicos Domiciliarios según la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015

Por otro lado la oficina de control interno realiza un minucioso control verificando tiempos de respuestas de las actuaciones, enviando alertas cuando los tiempos se están ajustando, etc.