

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014  
 Entidad: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Año: 2014


Estrategia	Id	Actividades	Actividades realizadas			Responsable
			abr 2014	ago 2014	dic 2014	
Mapa de riesgos de corrupción	1	Divulgación en el portal web de la SSPD los informes de evaluación integral de prestadores, que incluye la inspección, vigilancia y control y los acuerdos de mejoramiento y programas de gestión junto con toda la documentación relacionada.	No se ha publicado	Se evidencia en la página web los informes para gas, acueducto y alcantarillado. Para Energía están desactualizados y se encuentra en fase de consolidación. Para GLP no se reportan	Se evidencia en la página web los informes para energía, gas y GLP. Se evidencian informes para Acueducto y alcantarillado, aseo y pequeños prestadores.	Superintendentes Delegados Dirección General Directores Territoriales Ciudadanía
	2	Ejecución del subproceso "Participación ciudadana"	Ejecutándose	Ejecutándose	Cumplida	
	3	Presentación semestral del estado y avances de los procesos de intervención en la página WEB	NA para este periodo	Se evidencia en la página web el informe del 1 semestre de 2014	Se evidencia en la página web el informe de gestión de Procesos de Toma de Posesión a cargo de la SSPD a Diciembre de 2014	Directores de Entidades Intervención y Liquidación
	4	Inducción y reintroducción a la Comunidad Institucional de la SSPD en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, y el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	NA para este periodo	A nivel de los temas del SIGME se evidencian sesiones a diferentes áreas	Se realizó la inducción y reintroducción a todos los colaboradores de la entidad en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, incluyendo los temas del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Coordinador de Talento Jefe Oficina de Planeación
	5	Mejorar los parámetros de seguridad de la información del Sistema documental ORFEO	Se elaboró un instructivo que describe los pasos secuenciales, que se deben realizar en la herramienta de gestión documental Orfeo, con el fin de proteger el contenido de aquellos expedientes o radicados, donde contenga datos sensibles, datos privados o que a criterio discrecional de cada área u oficina considera deben ser protegidos. Se cuenta con el módulo de seguridad, dentro del Manual, que permite gestionar los usuarios del sistema de gestión documental Orfeo, donde se muestra cómo realizar cada una de las actividades que permitan una adecuada administración para crear los usuarios del sistema de gestión documental Orfeo y asignarle los roles correspondientes, crear grupos de usuarios que tendrán roles similares y asociarle a cada rol permisos de visualización y ejecución.	Cumplida	Cumplida	Jefe Oficina de Informática
	6	Cumplir los controles de los procedimientos establecidos en el subproceso	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Director Territorial Direcciones Territoriales
	7	Incentivar el control social a través de distintas actividades de participación ciudadana.	Se hacen actividades de capacitación y de presencia institucional a través de las Direcciones Territoriales	Se hacen actividades de capacitación y de presencia institucional a través de las Direcciones Territoriales	Se hacen actividades de capacitación y de presencia institucional a través de las Direcciones Territoriales	Director Territorial Direcciones Territoriales
	8	Revisar/actualizar los lineamientos descritos en los siguientes documentos: PROCEDIMIENTOS: Contratación Directa, Licitación Pública, Selección Abreviada de Menor Cuantía, Concurso de Méritos, Mínima Cuantía, y Selección Abreviada por Subasta Inversa, Manual de Contratación. Con el fin de que cumplan con los requerimientos del Capítulo VII Disposiciones para prevenir y combatir la corrupción en la contratación pública de la Ley 1474 de 2011	No se ha actualizado	Se evidencia actualización de todos los documentos	Se actualizaron todos los procedimientos y formatos asociados al subproceso de adquisición de bienes y servicios. Esta pendiente la actualización de los manuales de supervisión y contratación, los cuales ya fueron ajustados a la normativa vigente y revisados por la oficina asesora jurídica. Esta pendiente validar las observaciones efectuadas por la oficina jurídica y solicitar su publicación en SIGME.	Director Administrativo Coordinador Grupo de Contratos
	9	Realizar Capacitaciones a supervisores sobre el correcto seguimiento que debe realizarse a los contratos	Se dio capacitación sobre el Manual de supervisión 2014 en la Territorial Centro. Se continuará en las demás territoriales	Se continuó la capacitación en DT Occidente	Se realizó capacitación a supervisores de contratos, relacionada con el contenido y lineamientos establecidos en el manual de supervisión e interventoría, para las diferentes áreas del nivel central.	Grupo de Contratos
	10	Revisión y controles a través de comités de contratación	Se están realizando los comités de contratación	Se están realizando los comités de contratación	En el año 2014 se realizaron los comités de contratación requeridos para el seguimiento del plan anual de adquisiciones y la gestión de los procesos contractuales. Adicional, a partir del mes de octubre de 2014 se dio inicio a las reuniones de equipo de trabajo temático - gestión financiera - temas contractuales, reemplazando las reuniones del comité de contratación que se llevaban anteriormente.	Grupo de Contratos
	11	Realizar el análisis de la liquidación de la contribución de la vigencia actual con lo registrado en vigencias anteriores, para detectar variaciones significativas. El procedimiento para la liquidación de la Contribución Especial se encuentra automatizado mediante los aplicativos de la Entidad y los Sistema de Información disponibles (SUI, RUPS, Contribuciones, Cuentas por Cobrar, Orfeo)	Cumplida	Cumplida	Cumplida	Director Financiero
	12	Cumplimiento de los controles establecidos en los procedimientos del Proceso de Gestión de Ingresos: Reportes mensuales (Cartera, firmezas, prefirmas, recaudos, liquidaciones)	Cumplida	Cumplida	Cumplida	
	13	Realizar con una periodicidad mínima de una vez al mes un trámite procesal dentro de cada una de las acciones de cobro que se encuentran bajo la competencia de la OAJ.	Cumplida. Se asegura en las obligaciones contractuales de los contratistas	Cumplida. Se asegura en las obligaciones contractuales de los contratistas	Cumplida. Se asegura en las obligaciones contractuales de los contratistas	Jefe Oficina Asesora Jurídica
	14	Análisis mensual de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro a fin de determinar el estado y antigüedad de las obligaciones.	Cumplida. Una vez se recibe de la Dirección financiera, se analiza y clasifica	Cumplida. Una vez se recibe de la Dirección financiera, se analiza y clasifica	Cumplida. Una vez se recibe de la Dirección financiera, se analiza y clasifica	
	15	Cumplimiento de los controles establecidos en el manual de Administración de Bienes AB-M-003, y en los procedimientos: Entrada y Salida de Bienes Devolutivos y de Consumo, Reintegro y Traspaso de Bienes Devolutivos y de Consumo, Bajas de Bienes, y Toma Física de Inventario de Bienes	Cumplida	Cumplida	ACTIVIDAD CUMPLIDA: Durante la vigencia 2014 se realizó un control de los bienes por medio del aplicativo RF -WEB y la toma física de los mismos, generando así reportes que conllevaron a realizar un número mayor de bajas de bienes obsoletos y de no uso (B) por parte de los funcionarios de la entidad, y de ésta forma sanear el inventario.	Director Administrativo y Coordinador Grupo de Almacén e Inventarios
Gestionar información oportuna y con calidad para el beneficio de las misión institucional, del sector y de las autoridades del Estado						
1	Definición del nuevo Formato Único	NA para este periodo	NA para este periodo	Para esta actividad durante todo el año 2014 se apoyó a la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la elaboración del Formato Único de AAA, a través de la entrega del inventario de variables que reportan al SUI los prestadores, clasificadas por tópico: comercial, técnico, financiero y administrativo.		

Estrategia	Id	Actividades	Actividades realizadas			Responsable
			abr 2014	ago 2014	dic 2014	
	2	Definir inventario de los formatos/formularios cuya habilitación depende del departamento/municipio donde se presta una actividad, según RUPS, así como la regla de habilitación para dichos formatos/formularios.	Cumplida	Cumplida	Cumplida	
	3	Depurar el registro de los prestadores con doble ID	No se requiere realizar esta actividad por que ya se cumplió en el 2013 y fue eliminada del PAA	No se requiere realizar esta actividad por que ya se cumplió en el 2013 y fue eliminada del PAA	No se requiere realizar esta actividad por que ya se cumplió en el 2013 y fue eliminada del PAA	
	4	Diagnóstico y estado actual del esquema de requerimientos de información a los vigilados.	NA para este periodo	NA para este periodo	El Grupo SUI construyó un documento que muestra el diagnóstico y estado actual del esquema de requerimientos de información a los vigilados en el sector de agua potable y saneamiento básico, así como la metodología de trabajo utilizada con la delegada para realizar el análisis de las variables requeridas a los prestadores.	
	5	Diseñar los Formatos de Estándar de Calidad (FEC) de información requerida a través de formatos de cargue masivo de los tópicos financiero, técnico y administrativo.	24 Formatos diseñados, sobre una meta de 21 para este periodo	Con respecto a esta meta se encontró un cumplimiento superior al 100% en los primeros seis meses reportados, lo que refleja el trabajo adelantado en el tema especial para el mes de julio en el cual gracias a la distribución de tiempos de las tareas el Grupo SUI pudo adelantar la gestión del restante del año.	Cumplida	
	6	Diseñar, elaborar y publicar ficha municipal	NA para este periodo	Para el mes de agosto se realizó la ficha municipal además se realizaron reuniones con la experta en SIG, en las reuniones se trataron temas de presentación de la información en mapas por municipio y ubicación puntual de alguna información.	Durante el periodo se ajustó la ficha municipal y se remitió a las delegadas a través de oficio para conocer la opinión de los mismos sobre el documento elaborado.	
	7	Elaborar acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar problemas en la calidad de la información registrada en el SUI	13 acciones generadas	Se adicionaron 10 casos en agosto a los 24 en trámite a julio 30 del 2014. Se finalizaron: un caso del mes de febrero, un caso del mes de mayo, dos casos del mes de junio, dos casos del mes de julio y un caso del mes de agosto, que se encontraban pendientes de trámite a agosto 31 del 2014.	En el periodo comprendido entre el 01 de septiembre y el 19 de diciembre del 2014 se registraron 17 casos. Se encuentran finalizados trece 13 casos especiales de los cuales 5 pertenecen a trimestres anteriores y 8 el trimestre enunciado; en su clasificación por servicios 4 pertenecían al servicio de Acueducto, 5 al servicio de Alcantarillado, 3 al servicio de Aseo y 1 al servicio de Energía Eléctrica.  En trámite se encuentran 9 de los cuales 3 pertenecen al servicio de Acueducto, 1 al servicio de Alcantarillado, 4 al servicio de Aseo y 1 al servicio de Gas Natural.	
	8	Elaborar los requerimientos para la automatización de la ejecución del aplicativo de reversiones, de manera que las solicitudes que se aprueben sean ejecutadas con mayor celeridad	NA para este periodo	Cumplida con la ejecución de mayo	Cumplida con la ejecución de mayo	
	9	Evacuar las solicitudes de habilitaciones y deshabilitaciones generadas erróneamente	Se superó la meta en 66 solicitudes entre habilitaciones y deshabilitaciones	En el acumulado se supera en 766 la meta	El Grupo SUI tramitó en el cuarto trimestre del año 2014 388 solicitudes de habilitación y/o deshabilitación	
	10	Evacuar las solicitudes de reversiones.	Esta actividad es por demanda, se cumplió en un 88%	En el acumulado va superandose la meta en 127	El Grupo SUI tramitó en el cuarto trimestre del año 2014 392 solicitudes de reversión	
Estrategia Antitrámites	11	Generar las alertas para las delegadas derivadas de la construcción de las rutinas en análisis de series de tiempo	Se ha cumplido con la meta del periodo que son 3 alertas	En agosto se ramitó vía correo electrónico a la DAAA y a la DEG los reportes en formato pdf derivados de la construcción de las rutinas en análisis de series de tiempo de las siguientes variables: Consumo, Suscriptores, Subedólos, Contribuciones, Valor facturado por consumo y Valor facturado total para los prestadores de energía, aseo y gas. Se va superando la meta acumulada en 7	Se envió a través de correos electrónicos a funcionarias y contratistas de las delegadas 12 reportes en formato pdf derivados de la construcción de las rutinas de análisis de series de tiempo para las siguientes variables comerciales: consumo, facturación por consumo, facturación total, subedólos, contribuciones y número de suscriptores, para los servicios públicos de gas natural, energía y acueducto.	Grupo SUI
	12	Gestionar la implementación en la herramienta de cargue masivo del FEC	NA para este periodo	NA para este periodo	Frente a esta actividad en mesa de trabajo realizada con la Oficina de Informática en el primer semestre del año se acordó que no era posible realizar la implementación del FEC en la herramienta de cargue masivo, de acuerdo a las razones que aparecen en el control de asistencia de dicha reunión.	
	13	Gestionar las solicitudes de inscripción, actualización y cancelación de RUPS	Esta actividad es por demanda, se cumplió en un 88%	Para el mes de agosto se realizaron 141 solicitudes RUPS, superando la meta programada para este mes. En el acumulado se va superando la meta en 303	Durante el cuarto trimestre se atendieron 189 solicitudes provenientes de Empresas de AAA, Energía, Gas y GLP.	
	14	Implementar los formatos de estándar de calidad de información en la herramienta SAS	Se logró un cumplimiento del 75% de la meta del periodo	En el mes de agosto se implementaron 3 FEC, el 251, 252 y 253. En el acumulado se ha superado la meta en 6	Cumplida	
	15	Levantar los requerimientos para mejorar el aplicativo de manera que se puedan anexar documentos	NA para este periodo	Esta en fase de desarrollo por parte de la Oficina de tecnología	<b>Administrador de Reversiones:</b> Se efectuaron pruebas a las siguientes funcionalidades: - Automatización del proceso de modificación de información certificada - Mantenimiento a la interfaz de usuario final del aplicativo Los resultados de las pruebas fueron satisfactorios. <b>Habilitador automático:</b> Sobre esta aplicación la Oficina de Informática construyó una interfaz de administración con el apoyo del Grupo SUI. Para este proyecto el Grupo SUI desarrolló las pruebas funcionales las cuales resultaron satisfactorias y se entregó el visto bueno para la puesta en producción de la misma.	
	16	Proponer el documento de requerimientos de la construcción de nuevas bodegas de datos	NA para este periodo	Se ejecuto la acción. Finalizada	Se ejecuto la acción. Finalizada	
	17	Realizar entrenamientos usuarios internos y externos del SUI	Se logró un cumplimiento del 90% de la meta del periodo	Se han realizado 19 entrenamientos internos y externos, superando en 2 la meta acumulada	Durante el periodo Octubre - Noviembre se realizaron 8 eventos de entrenamiento dirigidos a usuarios internos y externos del SUI.	

*Handwritten signature or mark.*

Estrategia.	Id	Actividades	Actividades realizadas			Responsable
			abr 2014	ago 2014	dic 2014	
	18	Responder las solicitudes que ingresan por la mesa de ayuda realizadas por los usuarios del SUI, de manera oportuna a partir de las alertas arrojadas por los reportes y estadísticas con periodicidad mensual.	Se logró un cumplimiento del 99% de la meta del periodo	se respondieron 1575 mesas de ayuda superando en 375 la meta establecida para este indicador, cabe aclarar que de las 1575, 314 ingresaron en el mes de julio y por el tipo de tramite fueron contestadas en el mes de agosto. Adicionalmente, solo se recibieron 10 réplicas por parte de los prestadores. Esto se logró por el compromiso adquirido por cada uno de los agentes de N1 del centro de soporte SUI	Durante el cuarto trimestre se recibieron 2822 solicitudes provenientes de Empresas de AAA, Energía, Gas, Alcaldías, Car, Gobernaciones y Gestores. El canal por el cual ingresaron más solicitudes fue llamada con 1358, seguido de las solicitudes web con 1119. En la Agencia 2014 se atendieron 18528 solicitudes provenientes de Empresas de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía, Gas y GLP.	
	19	Revisar y depurar las herramientas de publicación de información (Reportes, bodegas de datos) del tópico comercial, técnico y financiero	Se ha cumplido con la meta del periodo que son 25 herramientas de publicación	Se va superando la meta acumulada en 55	Durante los periodos comprendidos entre los meses de octubre a diciembre se realizó la caracterización y análisis de parámetros de calidad y forma, a 10 reportes comerciales y 4 reportes técnicos de los servicios de GLP, Gas Natural y Aseo. Durante el año en total se revisaron 62 reportes dentro de los cuales 11 no requirieron ajustes, 50 fueron ejecutados, 31 se encuentran en proceso por parte de la Oficina de Informática y 70 se les construyó el protocolo	
<b>Fortalecer la gestión institucional</b>						
	1	Apoyar el registro de la información de seguimiento a los planes de acción, realizado por las áreas.	Cumplida. Se asesora mensualmente a cada dependencia en el seguimiento del plan de acción	Cumplida. Se asesora mensualmente a cada dependencia en el seguimiento del plan de acción	Actividad Cumplida. Mensualmente se asesora a cada líder de dependencia en el seguimiento y reporte del plan de acción	
	2	Elaborar informe trimestral sobre la gestión de la entidad y publicarlo en SIGME	Para el periodo de abril, la publicación se vio afectada por: dificultades técnica con el SPI, retrasos en el envío de la información de reporte por algunas áreas y la dificultad en consolidación	Se evidencia el informe del segundo trimestre publicado en el SIGME, más no en la página como ordena el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	El informe del tercer trimestre se encuentra publicado en el proceso de direccionamiento estratégico en la página del SIGME	Oficina Asesora de Planeación
	3	Preparar y elaborar informe de gestión de la Superintendencia para incorporarlo al informe sectorial del Presidente al Congreso de la República de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DNP.	NA para este periodo	Cumplido	Cumplido en el mes de mayo	
	4	Realizar el informe cuatrimestral de la gestión de la Superintendencia.	Se ha cumplido con la meta del periodo	Se ha cumplido con la meta del periodo	Cumplida	
	5	Gestionar los formatos de rendición de cuentas a la Contraloría SIRECI	Esta actividad se cumplió en el mes de febrero	Esta actividad se cumplió en el mes de febrero	Esta actividad se cumplió en el mes de febrero	
Estrategia de rendición de cuentas	6	Preparar, publicar y remitir comunicados e informes de prensa sobre la gestión de la superintendencia a medios de comunicación masiva y otros grupos de interés.	Se ha cumplido con la meta del periodo que son 52 comunicados	En mayo se divulgaron dos informes para la Red de Apoyo Informativo. El número 3, que se preparó en abril pero no alcanzó a ser enviado el mismo mes, sino hasta el 2 de mayo. Y el número 4 que se preparó y divulgó en mayo, como correspondía. En junio se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el quinto informe con el tema de comités de desarrollo y control social. En julio se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el sexto informe con el tema de vocales de control. En agosto se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el séptimo informe con el tema de vocales de control	En septiembre se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el octavo informe con el tema de medición y cobro del servicio de aseo. En octubre se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el noveno informe con el tema de desviaciones significativas parte 1. En noviembre se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el décimo informe con el tema de desviaciones significativas parte 2. De esta manera se cumplió con la meta de 11 Informes para la Red de Apoyo Informativo. Entre septiembre y diciembre se emitieron 42 comunicados de prensa que se divulgaron a los medios de comunicación del país y se publicaron en la web. De esta manera durante todo el año se emitieron 179 comunicados de prensa con información sobre los resultados de la gestión institucional.	Grupo de Comunicaciones
	7	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de publicaciones institucional, y las responsabilidades contractuales	Se ha cumplido con la meta del periodo que son 4 seguimientos	Se ha cumplido con la meta del periodo que son 4 seguimientos	En octubre se publicó en la web y se remitió a la Red de Apoyo Informativo, el noveno informe con el tema de desviaciones significativas parte 1.	Oficina Asesora de Planeación
<b>Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad</b>						
	8	Presentación semestral del estado y avances de los procesos de intervención	NA para este periodo	Se evidencia el informe del primer semestre de 2014 en la página web	De esta manera se cumplió con la meta de 11 informes para la Red de Apoyo Informativo.	Dirección De Entidades Interventadas y En Liquidación
<b>Fortalecer la gestión institucional Dirección De Entidades Interventadas y En Liquidación</b>						
	1	Dotar el Call Center de los recursos (conceptuales, operativos y de capital humano) necesarios para su funcionamiento.	Se ha cumplido en un 70% a través de la contratación de personal y de la capacitación	Se ha cumplido en un 90 % a través de la contratación de personal y de la capacitación. Con el fin de fortalecer el Centro de llamadas y después de identificar las oportunidades de mejora se realizaron las siguientes acciones: - En el mes de Mayo se configuró el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, con esta configuración se podrán obtener estadísticas más veraces. - Se unificó la grabación de voz a la hora de marcar el número del Call Center 8913006. Solo la voz masculina. - Se eliminaron los accesos a las opciones que había solicitado el Grupo de POR para que se atendieran llamadas por teleoperadores especializados de Energía y de Gas. - Se suministraron 10 diademas Marca Plantronics Ref. 338J1 (Marzo de 2014) la cuales salieron defectuosas en un 90% y fueron reemplazadas por: o 10 Diademas Marca Plantronics, Referencia 84338-31 (Junio/14) o Se cambió el softphone por X-Lite o Cambio del sistema operativo Ubuntu por Windows 8.4 Septiembre/14	Al 31 de diciembre de 2014, se cumplió de acuerdo con lo previsto en el plan de acción.	

Estrategia	Id	Actividades	Actividades realizadas			Responsable
			abr 2014	ago 2014	dic 2014	
	2	Establecer alianzas estratégicas piloto con entidades públicas y privadas (alcaldías, gobernaciones, instituciones educativas, corporaciones y gremios, entre otras), para promover los canales de atención (presencial, virtual y telefónico).	Se han realizado 3 alianzas estratégicas: - Consultorio Jurídico Unilibre – seccional Bogotá, promover canales de atención presencial + Fedemunicipios, comunicación, presencia en su página web, a través de un banner + Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (Asocars), fomento de conciencia colectiva	Se han realizado 3 alianzas estratégicas: - Consultorio Jurídico Unilibre – seccional Bogotá, promover canales de atención presencial + Fedemunicipios, comunicación, presencia en su página web, a través de un banner + Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (Asocars), fomento de conciencia colectiva 2. ASOCARS - Se adelantó reunión y se establecieron algunos parámetros para el convenio, los cuales llevaron a que se adelantara reunión con personal de la delegada de AAA y el grupo del SUJ. 3. INSCOR - Se acordó reunión para revisar las obligaciones de cada entidad	Se han realizado las siguientes alianzas estratégicas: Consultorio Jurídico Unilibre – seccional Bogotá, Fedemunicipios, SIC. Respecto de INSCOR no se estableció la alianza pero se llevaron a cabo una serie de actividades con el objeto de capacitar las personas con algún grado de discapacidad.	Dirección general territorial
	3	Establecer los procedimientos para la atención personalizada, telefónica y virtual.	Los protocolos del servicio telefónico y virtual se alinearon con el Manual del Servicio al Ciudadano	Cumplida	Cumplida	
	4	Evaluar el funcionamiento de los canales de atención y utilizar los resultados para proponer acciones correctivas y de mejora.	NA para este periodo	Mes a mes se realiza seguimiento a las solicitudes recibidas y atendidas en el call center, y número de atenciones en los 19 puntos de atención PAS	A 31 de diciembre de 2014, se realizó el seguimiento pertinente de los canales de atención, con el objeto de proponer acciones correctivas y de mejora	
	5	Formular la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.	Se tiene formulada la política institucional de servicio al ciudadano, la cual se integrará al Código de ética y buen gobierno	Se cuenta con el Código de ética y buen gobierno	Se cuenta con el Código de Ética y Buen gobierno	
	6	Formular un plan de trabajo para mejorar los aspectos que reporten menores grados de satisfacción en las mediciones realizadas en los canales de atención.	NA para este periodo	Se está realizando el análisis y tabulación de las encuestas del nivel de satisfacción en los diferentes canales de atención.	Se creó una sección de mejora con el objeto de presentar el informe del análisis de los resultados de las encuestas del nivel de satisfacción en los diferentes canales de atención al usuario	
	7	Realizar seguimiento a la implementación de la imagen institucional de los Puntos de Atención Superservicios (PAS) y a la mejora de la conectividad con las Direcciones Territoriales y el nivel central.	Se diseñó la imagen de los PAS, desde la Oficina de Comunicaciones	Cumplida	Cumplida	
	8	Realizar un proceso de sensibilización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.	NA para este periodo	NA para este periodo	Se realizó y se encuentra publicado en la página web de la SSPD	
	9	Difundir y apropiarse la estrategia de servicio al ciudadano en la entidad conforme a los lineamientos institucionales.	En febrero se avanzó en la etapa de preparación de la estrategia. Para ello se elaboró la ficha técnica para el ejercicio de observación sobre la atención al ciudadano en la entidad; se realizó el ejercicio de observación telefónica, virtual y presencial para determinar las debilidades y fortalezas de la entidad en su interacción con los ciudadanos. Se realizó informe de resultados del ejercicio con sus respectivos anexos. En marzo se realizó la formulación de la propuesta sobre la estrategia de divulgación y apropiación del Manual de Servicio al Ciudadano; Se elaboró artículo de sensibilización y caricatura con el tema de servicio al ciudadano, para ser publicadas en el boletín virtual Hermes del mes. En abril se realizó charla en jornada de inducción para ambientar la puesta en marcha de la estrategia de divulgación de servicio al ciudadano partiendo de los lineamientos del Manual de Servicio al Ciudadano de la Superservicios; Se realizó la presentación en PowerPoint, al igual que la edición de un video de sensibilización; Se realizaron 4 envíos para carteleras con mensajes de promoción sobre servicio al ciudadano; Se realizó artículo para la edición de Hermes en el mes de abril sobre los valores institucionales de la superintendencia	En mayo se realizó diseño de carteleras para la campaña de divulgación de Manual de Servicio al Ciudadano; también cuatro avisos para carteleras; se realizó artículo para el boletín virtual interno Hermes, con el tema de Manual de Servicio al Ciudadano; se hizo contacto con cada dirección territorial para establecer el enlace que apoyará la divulgación del Manual de Servicio al Ciudadano; se inició labor de cotización para plizas comunicativas; y se formuló la propuesta para material promocional de la campaña. En junio se realizaron 4 carteleras; artículo para el boletín virtual interno Hermes; los modelos de diseño para cláusulas informativas que se enviarán por correo electrónico; se comenzó la realización del boceto para pasasmo institucional; y se realizó el texto de intervención para pasasmo activo y obra de teatro relacionado con el servicio al ciudadano. En julio se realizaron las carteleras del mes con tema de servicio al ciudadano; artículo para el boletín virtual interno Hermes; se preparó el texto y las fichas técnicas de apoyo para presentación teatro sobre los protocolos de atención del Manual de Servicio al Ciudadano (MSC); y se hizo acompañamiento a la presentación de la obra en la sede norte de la entidad. En agosto se realizaron tres envíos para carteleras con tema de servicio al ciudadano y tres artículos para el boletín virtual interno Hermes B se aplicaron	En septiembre se realizó taller de inducción del Manual de Servicio al Ciudadano en la Dirección Territorial Norte en Barranquilla (00-sep) y en la Dirección Territorial Centro en Bogotá (19-sep). Se realizaron los avisos para las carteleras con tema de servicio al ciudadano. Se realizó el artículo mensual para publicación en el boletín virtual interno Hermes. Se elaboró juego esto "conciétrate" con el tema del Manual de Servicio al Ciudadano para promover su divulgación y apropiación. En octubre se realizaron las carteleras del mes con tema de servicio al ciudadano y tres artículos para el boletín virtual interno Hermes. En noviembre se realizó taller de inducción del Manual de Servicio al Ciudadano en la Dirección Territorial Occidente en Medellín. Se realizaron las carteleras del mes con tema de servicio al ciudadano y artículos para el boletín virtual interno Hermes. En diciembre se dictó el taller de inducción al Manual de Servicio al Ciudadano para los servidores de la entidad de la Dirección Territorial de Oriente y Sureccidente (Bucaramanga y Cali) los días 10 y 11 de diciembre de 2014. Se realizaron las carteleras del mes con tema de servicio al ciudadano y artículo para el boletín virtual interno Hermes 12.	Grupo de Comunicaciones
	10	Establecer el portafolio de trámites, Productos y servicios de la SSPD	Se realizaron reuniones para orientar la identificación del portafolio de servicios de la DGT	Se presentaron trámites de POR, el DAPP que los rechazo, pero se está en fase de explicaciones por la naturaleza de la SSPD	En octubre se realizaron las carteleras del mes con tema de servicio al ciudadano y tres artículos para el boletín virtual interno Hermes.	Oficina Asesora de Planeación
Promover mayores niveles de satisfacción de los usuarios y prestadores frente a la labor de la entidad						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1	Resolver los trámites que se presenten ante la Dirección Territorial Norte, aplicando los procedimientos asociados.	En el mes de abril se adelantó la planeación de las posibles acciones contractuales para cada dependencia, con el fin de presupuestar los recursos para contar con personal idóneo para el desarrollo de las actividades de inspección, vigilancia y control. Se han realizado 31.370 trámites en las Direcciones Territoriales	Al mes de Agosto se han atendido 58.696 trámites en las Direcciones Territoriales.	A corte de 31 de diciembre/14 atendido 68.532 trámites en las Direcciones Territoriales.	
	2	Continuar la operación en los Puntos de Atención Superservicios PAS, autorizados por la DGT y poner en funcionamiento los nuevos PAS que sean solicitados por la Dirección.	Cumplido en los 19 PAS	Actualmente se cuenta con la operación de 19 PAS	Se encuentran en funcionamiento 19 PAS en el territorio Colombiano.	
	3	Estandarizar la imagen de los Puntos de Atención Superservicios PAS, de acuerdo a los lineamientos de la Dirección General Territorial.	Se diseñó la imagen de los PAS, desde la Oficina de Comunicaciones	Se diseñó la imagen de los PAS, desde la Oficina de Comunicaciones, la cual está en desarrollo y se tiene pensado realizar la entrega para el mes de Noviembre	En todos los puntos de atención de los PAS de las Direcciones Territoriales, se cuenta con las piezas de imagen corporativa de la SSPD.	Direcciones Territoriales
	4	Atender a los usuarios que llegan a los puntos de atención Superservicios PAS y sedes territoriales conforme al procedimiento de atención personalizada.	Cumplido, 6.500 usuarios atendidos	Al mes de Agosto se atendieron 17.210 usuarios en los puntos de atención Superservicios y las 5 Direcciones Territoriales	A corte 31 de diciembre de 2014 se atendieron 22970 usuarios en los puntos de atención Superservicios.	
	5	Implementar las nuevas estrategias de presencia institucional diseñadas por la DGT.	Se está consolidando cronograma de trabajo con la Universidad Santo Tomás – sede Bogotá, para el manejo y la organización de charlas a los estudiantes para incentivar sus intereses en temas de participación ciudadana y lograr activarlos, buscando con ellos la creación de un comité de desarrollo y control social de carácter universitario	Al mes de agosto se están adelantando un convenio con FENASCOL, SIC y se está consolidando los acuerdos con la Universidad Santo Tomás – sede Bogotá.	Se adelantaron convenios con la SIC, SENA, FENASCOL, universidades e instituciones de validación de bachillerato con el fin que en la vigencia 2015, se cuenta con personal capacitado para la atención a usuarios.	
Fortalecer e incrementar la presencia institucional y promover la participación ciudadana en todo el país						
		Evaluar los eventos de presencia institucional y utilizar	Se hizo la evaluación y superó la meta	Para el segundo trimestre se superó de	Se adelantaron según el plan de acción y	

Estrategia	Id	Actividades	Actividades realizadas			Responsable
			abr 2014	ago 2014	dic 2014	
	2	Hacer presencia institucional en los eventos de impacto nacional, que tengan relación con el marco de actuación de la Superintendencia, que sean convocados por diferentes sectores.	Se implementó estrategia de mesas técnicas departamentales y regionales para atender contingencias a nivel nacional en: Leticia, Buga, Santa Marta, eje cafetero y San Gil	Se implementó estrategia de mesas técnicas departamentales y regionales para atender contingencias a nivel nacional en: Leticia, Buga, Santa Marta, eje cafetero y San Gil, Anapoima y otros	Se adelantaron de acuerdo al plan de acción	
	3	Realizar un proceso de divulgación de la Política Institucional de Participación Ciudadana a los servidores públicos que conforman el sistema.	NA para este periodo	Se realizó divulgación de la política a las Direcciones Territoriales y se publicó en la página web de la entidad la política institucional de Servicio al Ciudadano, en el Código de ética y buen gobierno	Se realizó divulgación de la política a las Direcciones Territoriales y se publicó en la página web de la entidad la política institucional de Servicio al Ciudadano, en el Código de ética y buen gobierno	
	4	Revisar la documentación del subproceso de Participación Ciudadana y realizar los ajustes necesarios.	Cumplida, se ha actualizado constantemente	Cumplida, se ha actualizado constantemente	Cumplida, se ha actualizado.	
	5	Diseñar estrategias o espacios de presencia institucional para la promoción de la participación ciudadana, utilizando diferentes medios (emisoras, canales universitarios y regionales, páginas web de entidades públicas y ONG, entre otras), con un enfoque incluyente y diferenciado, que permita aumentar y dinamizar el marco de acción de la participación	<p>Acercaamiento con el canal universitario ZOOM, para llegar a los universitarios y lograr que participen en el control de los servicios públicos domiciliarios, tema transversal de la sociedad.</p>	<p>Se está adelantando un convenio con FENASCOL, que se encuentra en estudio previo y tiene por objeto aunar esfuerzos para desarrollar procesos a partir de acciones que por competencia aportan a la misión de la SUPERSERVICIOS y de FENASCOL, en beneficio de la población en condición de discapacidad auditiva, adicionalmente se contempla a través de este convenio el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar el link de la SUPERSERVICIOS en su página web y el Centro de Relevó.</li> <li>Fenascol Participará en las actividades de capacitación sobre temas de servicios públicos a los que sea convocados por la SUPERSERVICIOS.</li> <li>Inclusión de las personas en condición de discapacidad auditiva en las actividades de participación y servicio al ciudadano en todo el país.</li> </ul> <p>2. SIC: El convenio tiene por objeto aunar esfuerzos para desarrollar procesos a partir de acciones que por competencia aportan a la misión de la SUPERSERVICIOS y de SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), en materia de servicios públicos domiciliarios a través de la participación en el desarrollo de los proyectos de la ruta del consumidor y casa del consumidor.</p>	Se encuentran activos los convenios con FENASCOL y la SIC.	Dirección general territorial
	6	Realizar las capacitaciones conforme a las orientaciones y lineamientos de la Dirección General Territorial, al procedimiento de capacitaciones y al cronograma aprobado.	Capacitaciones. Planeadas: 65 Ejecutadas: 48	Se tiene al mes de agosto Planeadas: 287 Ejecutadas: 319	Se cumplieron de acuerdo con el plan de acción	Direcciones Territoriales
	7	Realizar los eventos de presencia institucional, una vez aprobado el cronograma, conforme a las orientaciones y lineamientos de la Dirección General Territorial y al procedimiento de presencia institucional	Eventos. Planeados: 25 Ejecutados: 24	Se tiene al mes de agosto Planeados: 81 Ejecutados: 104	Se cumplieron de acuerdo con el plan de acción	
	8	Revisar y actualizar el material de capacitación con el fin de homologar y recontextualizar el mensaje de las mismas.	Se hizo revisión jurídica y se está haciendo revisión pedagógica y de estilo	Cumplida	Cumplida	
	9	Elaborar un instructivo para orientar y dar lineamientos generales a las Direcciones Territoriales en materia de capacitaciones.	Se ajustó el procedimiento de capacitaciones y en las políticas operacionales se establecieron los lineamientos	Cumplida	Cumplida	
	10	Diseñar e implementar modelos de capacitación virtual en materia de participación ciudadana.	NA para este periodo	A la fecha se ha trabajado sobre la matriz de planeación del curso de formación complementaria, y en el desarrollo del diseño curricular del mismo.	Se ha continuado trabajando sobre la matriz de planeación del curso de formación complementaria y en el desarrollo del diseño curricular del mismo.	
	11	Evaluar los eventos de capacitación y utilizar los resultados para proponer acciones correctivas y de mejora.	Se hizo la evaluación y superó la meta de 4.0, con 4.6	En el segundo trimestre se logró una calificación de 4.54, superando la meta	A corte del 31 de diciembre de 2014 se logró una calificación de 4.69 superando la meta propuesta.	Dirección territorial General
	12	Celebrar alianzas estratégicas piloto con el fin de ampliar la presencia de población menor de 30 años en los procesos de formación de participación ciudadana.	<p>Se han realizado 3 alianzas estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultorio Jurídico Unilibre - seccional Bogotá, promover canales de atención presencial</li> <li>Fedemunicipios, comunicación, presencia en su página web, a través de un banner</li> <li>Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible (Acoars), fomento de conciencia colectiva</li> </ul>	<p>Se ha adelantado alianzas estratégicas con el fin de aunar esfuerzos para permitir la práctica del Consultorio Jurídico en las labores propias del servicio al ciudadano que presta la SUPERSERVICIOS, de los estudiantes de las siguientes Universidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Universidad Libre</li> <li>Universidad Cooperativa de Colombia</li> <li>Universidad Militar nueva granada - a la espera de respuesta.</li> </ul> <p>Se logró Convenio con la Universidad Santo Tomas para incentivar el interés de los estudiantes en temas de participación ciudadana</p>	<p>A corte de 31 de diciembre de 2014, se adelantaron convenios con: Universidad Libre, Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad Militar nueva granada y Universidad Santo Tomas de Aquino.</p>	
	13	Actualizar las base de datos de CDCS, de competencia de la territorial.	Se hizo depuración y caracterización con las BD existentes y se está invitando a las alcaldías municipales para que actualicen información en el SUI	Al mes de agosto, luego de enviar las notificaciones a los municipios en los que no hablan CDCS, se ha venido actualizando la base con la información de la conformación de los mismos	A 31 de diciembre de 2014, se cumplió con la actualización de la base de datos de CDCS (Comité de desarrollo y control social), y la meta establecida.	
	14	Capacitar a los miembros de los CDCS según el plan de actualización temática formulado por la DGT y al cronograma de capacitaciones aprobado.	Se está trabajando las capacitaciones en las Direcciones Territoriales	Se está trabajando las capacitaciones en las Direcciones Territoriales	Se adelantaron de acuerdo con el plan de acción	Directores Territoriales
	15	Aplicar la estrategia de articulación con las autoridades departamentales y municipales para la promoción y el ejercicio de la participación ciudadana, establecida por la DGT.	Se diseñó proyecto de sistema de vigilancia y control de apoyo a los CDCS, en el cual se articulan las diferentes entidades del sector (nacionales y territoriales)	Se implementó como estrategia de comunicación un foro que se encuentra publicado en la página web de la entidad.	Se adelantaron de acuerdo con el plan de acción	
	16	Promocionar la comunicación entre los CDCS, utilizando las redes sociales y otros medios informáticos conforme a las instrucciones de la DGT.	Se diseñó proyecto de sistema de vigilancia y control de apoyo a los CDCS, en el cual se articulan las diferentes entidades del sector (nacionales y territoriales)	Se implementó como estrategia de comunicación un foro que se encuentra publicado en la página web de la entidad.	Se adelantó de acuerdo con plan de acción	
Otros:						
Consejalización de documento:		Cargo CONTRATISTA OCI Nombre: ARTURO MARTINEZ SUAREZ Firma: 				
Seguimiento de estrategia		Jefe de Control Interno (E): Nombre: MARITZA COCA ESPINEL Firma: 