

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
 Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2022
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2023

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2022		
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25048	3/01/2022 a 31/12/2022	<p>Continuando con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en este periodo se realizaron las siguientes actividades:</p> <p>Publicación del código de ética e integridad teniendo en cuenta la inclusión del procedimiento de investigación y abordaje de actos de soborno.</p> <p>Revisión y actualización del código de buen gobierno teniendo en cuenta el compromiso Antisoborno y lineamientos generales.</p> <p>Revisión y actualización del manual SIGME teniendo en cuenta la actualización de la política integrada, objetivos, exclusiones de la norma ISO 37001 y definiciones de Antisoborno.</p> <p>Se actualizó el compromiso y el objetivo Antisoborno de la política integrada.</p> <p>Comunicación de información SGAS a partes interesadas internas a través del informate, donde se comunica el compromiso de la alta dirección frente al Antisoborno.</p> <p>Se solicita incluir en el manual de funciones, las funciones del oficial de cumplimiento Antisoborno.</p> <p>Evidencia: https://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/consultas.nsf/c2d1d9b645cbcc0b0e05257773004dedfa/c4ac27d226a1503105258860044a3b?OpenDocument RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00224-225-226 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mr27Mx1qG1NMHo-2m8epA74OXiv-B</p>	<p>Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno durante el mes de octubre se realizó:</p> <p>1. Actualizaciones de los siguientes documentos: Manual Sistema Integrado de gestión y Mejora, Código de Ética e Integridad, Código del Buen gobierno y Manual de Contratación.</p> <p>2. Se realizó el seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción</p> <p>3. Auditoría SGAS: a. Se elaboran los planes de acción según los procesos a auditar. b. Se presenta cronograma de auditoría interna al SGAS.</p> <p>4. Se realiza auditoría al proceso de direccionamiento estratégico, mejora, innovación y seguimiento y medición, IVC Energía y gas combustible, gestión admin y log, Gestión financiera.</p> <p>5. Se socializa dentro del informate 42 a todos los colaboradores, los canales de denuncia de la entidad y los lineamientos establecidos en el código de ética y buen gobierno para el SGAS</p> <p>Evidencia: https://intranet.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Codigo-de-Buen-Gobierno https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ABc1OX5v8Nbvsl3Z1CKEHBFOqBjgLeIdir7rpol-tuefgrd-923707167 https://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/auditoria.nsf/aa055Zy/sr/edit?usp=share_link&oid=114723134372057561592&rfpof=true&sd=true https://drive.google.com/drive/folders/1xA74PY9AeP_N3FOhgn9QVXKFR0pVxkDMV?usp=share_link</p>	<p>En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en diciembre se ejecutaron las acciones:</p> <p>1. Seguimiento a la implementación de los controles definidos para los riesgos de corrupción</p> <p>2. Auditoría interna al SGAS: (i) Se realiza auditoría a los procesos: Fortalecimiento control social, Protección al usuario, Adquisición de bienes y servicios, Defensa judicial, Medidas para el control, IVC en la SDAVA, Riesgos y metodologías; (ii) Reunión de seguimiento al proceso de auditoría para verificar el estado del cargo de los productos en el módulo auditoría del SIGME</p> <p>3. Socialización mediante el Informate No. 47 del compromiso de la Alta Dirección para el SGAS</p> <p>4. Actualización y publicación del mapa de riesgos de corrupción V3 en la página web de la entidad</p> <p>5. Socialización del SGAS a las dependencias: SDAAA, OARES, Dir. Administrativa, DTH, DEIL, OAJ</p> <p>6. Socialización de la implementación del SGAS a las partes interesadas en las redes sociales de la Superintendencia</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zqm22jk7o8d5yQVwXtUpTEay5-Zy/sr/edit?usp=share_link&oid=114723134372057561592&rfpof=true&sd=true (i) https://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/auditoria.nsf/aa055Zy/sr/edit?usp=share_link&oid=114723134372057561592&rfpof=true&sd=true</p>	Cumplida	<p>En el subcomponente de Gestión de Riesgos de Corrupción la actividad desarrollada implementación del sistema de Gestión Antisoborno en la entidad está relacionada con la actividad N° 25048 en el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, encontrando que las actividades se desarrollan por solicitud, no se evidencia un derrotero, cronograma en donde se definen fechas, plazos o hitos a cumplir en la implementación del sistema de gestión antisoborno, pero se evidencia que se ha realizado gestión con el fin de generar los documentos necesarios para cumplir con los numerales de la norma ISO 37001, como lo son: Manual Sistema Integrado de gestión y Mejora, Código de Ética e Integridad, Código del Buen gobierno y Manual de Contratación., compromiso y el objetivo Antisoborno de la política integrada, Comunicación de información SGAS a partes interesadas internas, se realizaron auditorías internas a los procesos/direccionamiento estratégico, mejora e innovación, seguimiento y medición, gestión administrativa y logística, gestión financiera, fortalecimiento del control social, protección al usuario, gestión del talento humano, adquisición de bienes y servicios, defensa judicial, medidas para el control, vigilancia e inspección, medidas para el control y riesgos y metodologías.</p> <p>Se evidencia avance en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno basado en la ISO 37001:2016 de acuerdo con lo planeado en 2022.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de septiembre a diciembre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Ajustar los riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25035	1/02/2022 a 31/07/2022	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	Esta actividad se cerró en segundo seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 2022.
	2.2.	Socializar los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25034	3/01/2022 a 31/05/2022	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	Esta actividad se cerró en segundo seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 2022.
3. Consulta y divulgación	3.1.	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación (planeación o diagnóstico de un plan, programa o proyecto de la Superintendencia)	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25565	1/07/2022 a 30/11/2022	En Desarrollo	<p>El diseño de la estrategia de participación ciudadana en la gestión de la Superintendencia y realizar seguimiento a su implementación se encuentra establecida en el plan de acción actividad N° 4631 de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en el cuatrimestre a presentar la dependencia realizó las siguientes actividades:</p> <p>1. Presentó metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio para articular trabajo con vocales de control y líderes comunitarios igualmente presentaron la metodología al Observatorio de Transparencia Reduva.</p> <p>Se llevó a cabo reunión con vocales de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de Co-creación PAAC y se les invitó a participar en la creación colectiva del PAAC 2022; propusieron cronograma de trabajo para la primera base (fortalecimiento de bases de conocimiento); implementó la primera fase de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos finalmente se llevaron a cabo mesas de trabajo donde se presentaron los principales componentes.</p> <p>Las evidencias de las actividades realizadas por la dependencia se encuentran acorde con la descripción efectuada, en desarrollo de esta actividad se resalta la inclusión y participación de la ciudadanía, los cuales se encuentran aportando en estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022.</p>	<p>Para diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación (planeación o diagnóstico de un plan, programa o proyecto de la Superintendencia), durante el mes en el marco de la co-creación de los programas de transparencia y ética se avanzó en las siguientes actividades:</p> <p>Se realizó el protocolo de los componentes de Rendición de Cuentas y Transparencia y Acceso a la información pública, según trabajo de construcción participativa adelantada, dicho prototipo recoge las impresiones, aportes y recomendaciones de los grupos de valor que participan, lo cual constituye el cierre de la iniciativa de co-creación.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1a1VBV-7WVlKrnwQFCnJLlZuF892yR?usp=share RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00212, 00213, 00215 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E</p>	Actividad finalizada en el mes de noviembre.	Cumplida	<p>El reporte de monitoreo de la OAPII de esta actividad esta actividad no corresponde al 100% de lo evidenciado en la actividad 25565 en el sistema de información SIGGESTION. Solo se reporta evidencia del mes de noviembre, por lo cual también se tendrá en cuenta lo reportado en SIGGESTION.</p> <p>Se evidencia que en septiembre la OAPII hizo la socialización a la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio la metodología de co-creación de los Programas de Transparencia y Ética de la SSPD; acto seguido, se realizó reunión inicial para co crear los programas de Transparencia y Ética con la participación de la ciudadanía, colaboradores y prestadores, luego se realizó la publicación y análisis de encuesta dirigida a la ciudadanía y colaboradores de la SSPD. Posterior a esto, en los meses de octubre y noviembre, se inició con la gestión para co crear la estrategia de rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública mediante mesas de participación dirigidas a vocales de control e integrantes de comités de desarrollo y control social, de las cualesse llegaron a prototipos que se tendrán en cuenta en la gestión de 2023 para rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información pública y el Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los monitoreos de los meses de septiembre a diciembre no se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada, por lo cual fue necesario complementar la información con SIGGESTION actividad 25565 para declarar cumplida la actividad.</p>
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25036	1/04/2022 a 31/12/2022	No Programada en el Periodo de Seguimiento	<p>En octubre se realizó el seguimiento a controles definidos para el tratamiento de los riesgos de corrupción y de soborno por período de cada proceso.</p> <p>Riesgos de corrupción: Adquisición de B/S, control interno disciplinario, gestión admin y logist, gestión de tecnologías de la información, gestión TI, gestión financiera, medidas para el control, protección al usuario, riesgos y metodologías, vigilancia e inspección, evaluación gestión institucional.</p> <p>De los 17 riesgos de corrupción establecidos en la entidad, 15 de ellos cuentan con los 2 seguimientos tanto de la primera línea de defensa como de la segunda línea de defensa. Uno no tiene seguimiento por parte de la segunda línea de defensa y el otro riesgo no cuenta con seguimiento por parte de la primera línea de defensa.</p> <p>Adicional, para septiembre se creó el riesgo de corrupción para el proceso de evaluación a la gestión institucional con sus respectivos controles.</p> <p>Evidencia: https://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV4?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=1f1 http://docs.google.com/spreadsheets/d/1ABc1OX5v8Nbvsl3Z1CKEHBFOqBjgLeIdir7rpol-tuefgrd-923707167 https://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/riesgos.nsf/c176fd2d4b402205258725005e27adbb470db8c5664510525886004a94d1?OpenDocument</p>	<p>El próximo seguimiento para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno está programada para el mes de diciembre</p>	<p>En diciembre, la OAPII realizó el seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno, así: (i) Adquisición de B/S; (ii) Control disciplinario interno; (iii) Gestión admisión y logística; (iv) Gestión del TI; (v) Gestión del TH; (vi) Gestión Financiera; (vii) Medidas para el Control; (viii) Protección al Usuario; (ix) Riesgos y Metodologías; (x) Vigilancia e Inspección; (xi) Evaluación Gestión Institucional.</p> <p>Resultado de la verificación para el periodo se determinó que, de los 17 riesgos de corrupción identificados y tratados en 11 procesos en la entidad: - Trece (13) riesgos cuentan con los seguimientos a los controles definidos para su tratamiento tanto de la primera como de la segunda línea de defensa.</p> <p>- Cuatro (4) no tienen seguimiento a los controles establecidos para su tratamiento por parte de la primera línea de defensa en los tiempos establecidos (Evaluación a la Gestión Institucional y Gestión financiera)</p> <p>Evidencia: 1. Ver los procesos mencionados en: http://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV4?OpenView 2. Seguimiento realizado: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zqm22jk7o8d5yQVwXtUpTEay5-Zy/sr/edit?usp=share_link&oid=114723134372057561592&rfpof=true&sd=true</p>	Cumplida	<p>Se evidencia que la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional ha realizado los seguimientos trimestrales de los riesgos de corrupción de la entidad.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de septiembre a diciembre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>

5. Seguimiento	5.1. Realizar informes de ley (Informe seguimiento riesgos de corrupción).	Oficina de Control Interno	24993	3/01/2022 a 31/12/2022	<p>En septiembre la OCI elaboró los siguientes informes de ley incluidos en el Plan Anual de Auditorías 2022</p> <p>1. Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – 2do trimestre 2022</p> <p>2. Informe de seguimiento 2do Cuatrimestre 2022 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2022.</p> <p>3. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado "Ekogu" – Primer semestre de 2022.</p> <p>4. Informe de Seguimiento Gestión de Riesgos de la vigencia 2022 (corte a septiembre)</p> <p>5. Informe consolidado plan anual de auditorías a septiembre 2022</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Radicado 20221400172263</p> <p>2. Radicado 20221400183223</p> <p>3. Radicado 20221400182873</p> <p>4. Radicado 20221400174963</p> <p>5. Radicado 20221400183243</p>	<p>En octubre como evidencia del desarrollo de esta actividad la OCI elaboró el Informe de atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF para el primer semestre del año 2022</p> <p>Evidencia:</p> <p>Memorando Cronos 20221400198563 del 31/10/22</p>	<p>En noviembre se emitieron los siguientes informes de ley: 1. Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal con corte a 30 de septiembre de 2022. 2. Alerta preventiva No. 2 – Seguimiento Avances de acciones Plan de Mejoramiento CGR vigente a septiembre 30 de 2022 Por problemas de suministro oportuno de las áreas involucradas en la entrega de información relacionada con los otros informes de ley programados para el periodo, no fue posible su elaboración y estos serán reportados en diciembre.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Memorando 20221400203993 del 15/11/2022 2. Memorando 20221400206953 del 18/11/2022</p>	<p>La OCI elaboró en diciembre 7 informes de ley, culminando de manera satisfactoria la meta prevista en el Plan Anual de auditorías para esta actividad, así:</p> <p>1. Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – Tercer Trimestre 2022</p> <p>2. Informe anual de seguimiento a las auditorías de los Sistemas de Gestión de Calidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigencia 2022</p> <p>3. Cumplimiento funciones Comité de Conciliación y Defensa Jurídica y acciones de repetición corte 10 de diciembre de 2021 a 05 de diciembre de 2022</p> <p>4. Monitoreo Impuestos y Reportes Financieros Entes Externos – Vigencia 2022</p> <p>5. Informe Monitoreo Reportes –SIRECI Contraloría - Vigencia 2022</p> <p>6. Informe de seguimiento Sistema de Información y Gestión del Empleo Público</p> <p>7. Informe consolidado Plan Anual de Auditorías 2022</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. Memorando 20221400218343</p> <p>2. Memorando 20221400219773</p> <p>3. Memorando 20221400210993</p> <p>4. Memorando 20221400225323</p> <p>5. Memorando 20221400225163</p> <p>6. Memorando 20221400226083</p> <p>7. Memorando 20221400226283</p>	Cumplida	<p>Se observa cumplida la actividad por parte de la OCI durante el 3er. cuatrimestre así:</p> <p>Septiembre: Informes de seguimiento: 1. cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – 2do trimestre 2022 rad 20221400172263; 2. 2do. Cuatrimestre 2022 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2022 rad 20221400183223; 3. Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado "Ekogu" – Primer semestre de 2022 rad 20221400182873; 4. Gestión de Riesgos de la vigencia 2022 (corte a septiembre) rad 20221400174963; Informe consolidado plan anual de auditorías a septiembre 2022 rad 20221400183243.</p> <p>Octubre: Informe de atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF para el primer semestre del año 2022 RAD 20221400198563</p> <p>Noviembre Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal con corte a 30 de septiembre de 2022 rad 0221400203993; Alerta preventiva No. 2 – Seguimiento Avance de acciones Plan de Mejoramiento CGR vigente a septiembre 30 de 2022 rad 20221400206953</p> <p>Diciembre:</p> <p>Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – Tercer Trimestre 2022 rad 20221400216243; Informe anual de seguimiento a las auditorías de los Sistemas de Gestión de Calidad en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigencia 2022 rad 20221400219773; Cumplimiento funciones Comité de Conciliación y Defensa Jurídica y acciones de repetición corte 10 de diciembre de 2021 a 05 de diciembre de 2022 rad 20221400221093; Monitoreo Impuestos y Reportes Financieros Entes Externos – Vigencia 2022 rad 20221400225323; Informe Monitoreo Reportes –SIRECI Contraloría - Vigencia 2022 rad 20221400225163; Informe de seguimiento Sistema de Información y Gestión del Empleo Público rad 20221400226083; Informe consolidado Plan Anual de Auditorías 2022 rad 20221400226283</p>
----------------	--	----------------------------	-------	------------------------	--	--	--	---	----------	---

Evaluación y Seguimiento: Angelo Díaz - Profesional Especializado Oficina de Control Interno
Revisó: Myrtam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
 Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2022
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2023

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCION			MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2022	
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Durante la vigencia del año 2021 se gestionó por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, la apertura de siete Puntos de Atención Superservicios (PAS) que estuvieron inactivos por tema de COVID-19, y se inauguraron tres nuevos puntos para tener un total de 43 puntos de atención activos con atención presencial durante esta vigencia. En contraste a esta situación los usuarios manifestaron que en sus territorios necesitan mas puntos presenciales.	Aumentar la cantidad de Puntos de Atención Superservicios (PAS) según la necesidad que se presente en las Direcciones Territoriales.	Mayor cobertura de atención presencial para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	1/02/2022	30/11/2022	Superintendencia Delegada para la Protección al usuario y la Gestión en territorio.	Actividad cumplida.	Actividad cumplida.	Actividad cumplida.	Actividad cumplida.	Cumplida	<p>En Sisgestión esta actividad se identifica en el plan de acción de la SDPUGT con el Código 25557 Diseñar e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2022, la cual apunta al cumplimiento del Objetivo estratégico 1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector /Producto 10892".</p> <p>Es de anotar que no se recibió monitoreo del último cuatrimestre 2022 por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional-OAPII para este componente; no obstante se observa en la pagina web de la entidad la publicación del monitoreo con corte a 30 de septiembre de 2022, fecha de terminación de la meta, así: Se dió apertura a Puntos de Atención Superservicios en las siguientes direcciones territoriales: 1 nuevo punto de oficina principal en la Dirección Territorial Nororiental en la ciudad de Montería y 1 nuevo punto de oficina principal en la Dirección Territorial Suroriental en la ciudad de Neiva. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18sNpODnGRdRrCR3r38452NkqRFdfPZP?usp=share_link</p> <p>Además para establecer el cumplimiento de este componente, se tomó el reporte directamente de la plataforma Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, donde la OCI efectuó la evaluación y seguimiento a la racionalización de trámites inscritos con corte 31 de diciembre de 2022, describiendo la implementación, actualización, socialización y mejora tanto en la entidad como con los usuarios, donde el usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite, publicado en la pagina web de la entidad en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Seguimiento-de-la-estrategia-de-racionalizacion%20de-tramites-OCI-diciembre-2022.pdf.</p> <p>Dentro del informe de evaluación y seguimiento en el SUIT por parte de la OCI, se describe el cumplimiento de la meta establecida conforme a los soportes revisados, así: 1. Se evidenció la formulación y cumplimiento del plan de trabajo a través del cronograma de las actividades establecidas y ejecutadas durante los meses de febrero a septiembre de 2022, según revisión de las evidencias del monitoreo, seguimiento y evaluación cuatrimestral del PAAC 2022 efectuado por la OCI. 2. La SDPUGT a través del plan de trabajo planteado, realizó vigencia 2022 y a la fecha de este informe se cuenta con 45 PAS; 2 nuevos puntos por la apertura de las nuevas Direcciones Territoriales de Nororiental y Suroriental, Montería y Neiva, respectivamente. 3. Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora y realizando durante el año 2022 campañas externas de información general del estado de trámite, canales virtuales para POR y canales de atención presencial: redes sociales de la SSPD. 4. A través de los informes cuatrimestrales de canales de atención publicados en la página web de la Superservicios, se muestra a la ciudadanía los resultados obtenidos de las actividades desarrolladas en el marco de la estrategia de racionalización de trámites. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2022-10/INFORME%20DE%20CANALES%20DE%20ATENCION%20C3%93N%20SEGUNDO%20CUATRIMESTRE%202022%20-%20FINAL.pdf 5. La ciudadanía está recibiendo la mejora desde el mes de febrero 2022, cuando se empezó a darle apertura de manera paulatina y a gestionarse nuevos PAS. Se evidencia un crecimiento en las atenciones personalizadas de cada una de las direcciones territoriales. Con un total de 19.962 atenciones personalizadas, se identificó para este año un aumento del 75,6% de las atenciones personalizadas brindadas en los PAS, ya que durante el periodo de enero a agosto del año 2021 se presentaron 11.363. 6. La Superservicios cuenta con herramientas estadísticas creadas a partir de formularios interactivos como la encuesta de nivel de satisfacción al usuario Encuesta NSU, la cual se encuentra dispuesta en la página web de la entidad en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSds8JrZQXkjJCSdfwmyu-MzS8c_1VvgMT3NVIQkUu7Z74Q/viewform y, sus resultados son consolidados semestralmente.</p>

Evaluación y Seguimiento: Maritza Coca Espinel - Profesional Especializada Oficina de Control Interno
 Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2022
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2023

Componente: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Realizar socializaciones sobre rendición de cuentas con grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25564	1/04/2022 a 30/09/2022	Se realizó socialización de rendición de cuentas con ciudadanos de Medellín en articulación con la Unidad de Desarrollo e Innovación para la Participación de la Secretaría de Participación Ciudadana de la Alcaldía de Medellín. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1gH1xriFBZP-4UQndat1f0a9vX5c94Gxv/view https://docs.google.com/presentation/u/1/d/1Np4-WKMaz-2w7QqP_OTORL_G1pYrE2/edit?usp=drive_web&ouid=114723134372057561592&tpof=true	Actividad finalizada en el mes de septiembre	Actividad finalizada en el mes de septiembre	Actividad finalizada en el mes de septiembre	Cumplida	En el mes de septiembre se realizó socialización de rendición de cuentas en la Alcaldía de Medellín en la que se trataron temas como: Qué es el SUI y su objetivo, base jurídica, flujo de cargue y funcionamiento del SUI, Reportes, datos abiertos y medios de atención y horarios; qué es la rendición de cuentas y su marco normativo. Actividad cumplida en el mes de septiembre de 2021. Se observó cumplimiento del 100% de la meta establecida. La información documentada se encuentra registrada en gestión acorde con las actividades propuestas. Evidencias: Socialización https://drive.google.com/file/d/1gH1xriFBZP-4UQndat1f0a9vX5c94Gxv/view Presentación https://docs.google.com/presentation/u/1/d/1Np4-WKMaz-2w7QqP_OTORL_G1pYrE2/edit?usp=drive_web&ouid=114723134372057561592&tpof=true Respuestas evaluación socialización rendición de cuentas https://docs.google.com/spreadsheets/u/1/d/1pu-BeanJ8glw0KZ7ssXpKfZK6Yfc_Rc/edit?usp=drive_web&ouid=114723134372057561592&tpof=true
	1.2.	Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	24948	1/01/2022 al 31/12/2022	En septiembre se realizaron 410 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 3 comunicados de prensa, 140 publicaciones en Twitter, 46 en Facebook, 6 en YouTube, 17 en Instagram, 6 en LinkedIn, 94 en web, 16 en SUI, 21 en Intranet, 5 boletines Informato, 37 correos electrónicos, 16 carteleras y 3 fondos de pantalla. Evidencia: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHpiMN4X4YR0XD-nhB-AaU4bJ7usp=sharing	En octubre se realizaron 425 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 4 comunicados de prensa, 128 publicaciones en Twitter, 46 en Facebook, 12 en YouTube, 11 en Instagram, 4 en LinkedIn, 113 en web, 15 en SUI, 20 en Intranet, 4 boletines Informato, 44 correos electrónicos, 22 carteleras y 4 fondos de pantalla. Evidencia: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHpiMN4X4YR0XD-nhB-AaU4bJ7usp=sharing	En noviembre se realizaron 465 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 5 comunicados de prensa, 1 nota de interés, 166 publicaciones en Twitter, 52 en Facebook, 6 en YouTube, 15 en Instagram, 5 en LinkedIn, 104 en web, 17 en SUI, 28 en Intranet, 4 boletines Informato, 50 correos electrónicos, 11 carteleras y 1 fondos de pantalla. Evidencia: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHpiMN4X4YR0XD-nhB-AaU4bJ7usp=sharing	En diciembre se realizaron 431 acciones de divulgación institucional sobre la gestión institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 4 comunicados de prensa, 1 nota de interés, 127 publicaciones en Twitter, 40 en Facebook, 6 en YouTube, 15 en Instagram, 4 en LinkedIn, 137 en web, 8 en SUI, 30 en Intranet, 4 boletines Informato, 38 correos electrónicos, 16 carteleras y 1 fondos de pantalla. Evidencia: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHpiMN4X4YR0XD-nhB-AaU4bJ7usp=sharing	Cumplida	Durante el periodo evaluado se realizaron un total de 1731 acciones de divulgación para los grupos de interés, relacionados con la gestión institucional a través de comunicados de prensa, publicaciones en Twitter, facebook, youtube, instabram, linkedin, pagina web, intranet, boletines Informato, correos electrónicos, carteleras y fondos de pantalla. En formato CO-F-009 control de divulgación de comunicaciones, se registra diariamente medio internos (tema de divulgación, dependencia solicitante, nombre, tipo de solicitud, enlace de la publicación, fecha solicitud, fecha publicación, responsable y observaciones), web, sui, redes sociales. Se presenta cumplimiento del 100% según la meta formulada, las evidencias corresponden con los soportes incluidos en gestión. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1MLq6AMHpiMN4X4YR0XD-nhB-AaU4bJ7usp=sharing
	1.3	Elaborar y socializar instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web	Oficina Asesora de Comunicaciones	24953	2/02/2022 al 31/08/2022	Actividad terminada en el mes de agosto	Actividad terminada en el mes de agosto	Actividad terminada en el mes de agosto	Actividad terminada en el mes de agosto	Cumplida	Cumplida en el mes de agosto de 2022
	1.4	Actualizar en la página web de la entidad las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, o de liquidación de las empresas en toma de posesión	Dirección de Entidades Intervendidas y en Liquidación	24879	1/01/2022 a 31/07/2022	Actividad terminada en el mes de julio	Actividad terminada en el mes de julio	Actividad terminada en el mes de julio	Actividad terminada en el mes de julio	Cumplida	Cumplida en el mes de julio de 2022
	1.5	Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas	Dirección de Entidades Intervendidas y en Liquidación	24877	1/01/2022 a 31/12/2022	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 31 de agosto, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwnhWYnKa05pTm8?resourcekey=0-_PmfGWHBjnaR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 31 de septiembre, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwnhWYnKa05pTm8?resourcekey=0-_PmfGWHBjnaR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 31 de octubre, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwnhWYnKa05pTm8?resourcekey=0-_PmfGWHBjnaR7uU8h2uHA	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 31 de noviembre, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwnhWYnKa05pTm8?resourcekey=0-_PmfGWHBjnaR7uU8h2uHA	Cumplida	La Dirección de Intervendidas y en Liquidación acorde con las cifras representativas (información financiera, aspectos jurídicos y técnico) presentadas por las empresas en toma de posesión y el informe de gestión que realizan los agentes especiales y liquidadores consolida mensualmente la información para el respectivo seguimiento y monitoreo. En gestión se evidencia que los soportes registrados corresponden con las actividades propuestas y se cumple el 100% de la meta. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwnhWYnKa05pTm8?resourcekey=0-_PmfGWHBjnaR7uU8h2uHA
2.1	Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24956	1/01/2022 a 31/12/2022	En septiembre no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios u otros grupos de interés de la Oficina Asesora de Comunicaciones. Evidencia: No aplica	Como parte de los ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación, el 13 de octubre se realizó una rueda de prensa en Santa Marta sobre el cambio de agente especial en la intervenida Essmar. En la jornada se atendieron las preguntas de los medios sobre el tema y la situación de la empresa. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1k435onnEr5uVCi73EzQ3geX8ZqKSZ1TW/edit?usp=share_link&ouid=11185078867429017546&tpof=true&sd=true	En noviembre no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios u otros grupos de interés de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	En diciembre no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios u otros grupos de interés de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	Cumplida	El 13 de octubre de octubre de 2022 se efectuó rueda de prensa en la ciudad de Santa Marta en la que se anunciaron las nuevas medidas en el proceso de intervención de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta Essmar, esta noticia fue divulgada en comunicado de prensa y redes sociales. Cumplimiento del 100% establecido en SIGME, la actividad realizada se registra con la información documentada correspondiente. Evidencia https://docs.google.com/document/d/1k435onnEr5uVCi73EzQ3geX8ZqKSZ1TW/edit?usp=share_link&ouid=11185078867429017546&tpof=true&sd=true	

		Dirección Territorial Suroriente	25538	01/06/2022 a 31/12/2022	Se realizó el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Sur Oriente DTSOR 2021-2022, el 28 de septiembre de 2022, en especial de los departamentos de Huila Guaviare y Putumayo; se abordó temas como: Estadística de la gestión de trámites, Participación Ciudadana y Plan anticorrupción y atención al ciudadano; se contó con la participación de 6 funcionarios públicos, 6 usuarios y un representante de la Comisaría de Mocoa. Evidencia: Expediente 2022870190102582E	Teniendo en cuenta que se cumplió la meta antes del tiempo establecido en el plan de acción, no se reporta actividad en el mes de octubre. Evidencia: No aplica.	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Cumplida	La actividad de rendición de cuentas se realizó de forma virtual el 28 de septiembre, con representantes de la comunidad y de la comisaría de Mocoa. Se aprecia cumplimiento del 100% de la meta establecida. La información documentada se encuentra registrada en siogestión. Evidencias: - Convocatoria, presentación, acta de asistencia, evidencia fotográfica y evaluación para actividades de rendición de cuentas; anexos al radicado 202287034115112 en Expediente2022870190102582E Actividad cumplida en el mes de septiembre de 2022.	
2.4	Enviar insumo para las rendiciones de cuentas por regiones y coordinar la realización de las mismas.	SDPUGT	25139	01/03/2022 a 30/09/2022	Se realiza la aprobación por parte de la SDPUGT al cronograma de rendición de cuentas de las Direcciones territoriales Centro, Noroccidente, Nororiente, Occidente, Oriente, Suroccidente y Suroriente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V5JgpWxsMtk2jn2ESx3vSIwSUod1ah	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Cumplida	En el mes de septiembre la SDPUGT aprueba el cronograma para la rendición de cuentas que realizarán las direcciones territoriales: Centro, Noroccidente, Nororiente, Occidente, Oriente, Suroccidente y Suroriente. Se tiene establecido el formato Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana en el que se registra: Dirección territorial, estrategia, actividad, criterios para realizar la actividad, departamento, municipio, lugar, fecha de la actividad, hora, total municipios convocar, nombre municipios, población, número de posibles asistentes, nombre funcionario o contratista, vinculación, días de comisión, valor total de la comisión. Se dio cumplimiento al 100% de la meta establecida, se observa que los soportes están de acuerdo con las actividades propuestas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V5JgpWxsMtk2jn2ESx3vSIwSUod1ah	
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1	Implementar la herramienta de auto diagnósticos y elaborar un plan de trabajo para el cierre de las brechas encontradas	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25563	26/02/2022 a 30/04/2022	Actividad terminada en el mes de mayo del 2022	Actividad terminada en el mes de mayo del 2022	Actividad terminada en el mes de mayo del 2022	Cumplida	Cumplida en el mes de mayo de 2022	
	3.2	Enviar insumo para las rendiciones de cuentas por regiones y coordinar la realización de las mismas	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25139	1/03/2022 al 30/09/2022	Se realiza la aprobación por parte de la SDPUGT al cronograma de rendición de cuentas de las Direcciones territoriales Centro, Noroccidente, Nororiente, Occidente, Oriente, Suroccidente y Suroriente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V5JgpWxsMtk2jn2ESx3vSIwSUod1ah	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Cumplida	En el mes de septiembre la SDPUGT aprueba el cronograma para la rendición de cuentas que realizarán las direcciones territoriales: Centro, Noroccidente, Nororiente, Occidente, Oriente, Suroccidente y Suroriente. Se tiene establecido el formato Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana en el que se registra: Dirección territorial, estrategia, actividad, criterios para realizar la actividad, departamento, municipio, lugar, fecha de la actividad, hora, total municipios convocar, nombre municipios, población, número de posibles asistentes, nombre funcionario o contratista, vinculación, días de comisión, valor total de la comisión. Se dio cumplimiento al 100% de la meta establecida, se observa que los soportes están de acuerdo con las actividades propuestas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1V5JgpWxsMtk2jn2ESx3vSIwSUod1ah
	3.3	Supervisar la realización de reuniones o actividades focalizadas con los alcaldes, por parte de las Direcciones Territoriales, para fomentar la creación de CDCS*	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25140	1/03/2022 a 31/07/2022	Actividad cumplida en el mes de julio	Actividad cumplida en el mes de julio	Actividad cumplida en el mes de julio	Cumplida	Cumplida en el mes de julio de 2022	

Evaluación y Seguimiento: William Alvarez y Dalila Ariza - Profesionales Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno - Profesional Especializada Oficina de Control Interno

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 Enero de 2023

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar mesas de trabajo para retroalimentación de casos y unificación de temas jurídicos o técnicos	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25134	1.02/2022 a 30/11/2022	El día 8 de septiembre, se realiza mesa de trabajo a los profesionales de la SDPUGT para unificación de temas jurídicos frente a trámites SAP, RAP y PAR. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/16vY6Uj_p9pFgw1qzu27zN1P76EJ_LUM	El día 5 de octubre, se realiza mesa de trabajo a los profesionales de la SDPUGT para unificación de temas jurídicos frente a recursos y revocatorias directas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1JbT21KJhmv_M0wYeyj_GCAQcVH4IEWY	El día 21 de noviembre, se realiza mesa de trabajo a los profesionales de la SDPUGT para la formación referente a la competencia que faculta la ley 142 de 1994, en cuanto a las funciones que desarrollará la Delegada de Protección al usuario, fue necesario llevar a cabo capacitación del Costo Unitario de Prestación del Servicio (CU) y Tarifas por la Dirección Técnica de Gestión de Energía dirigida tanto para revisores y proyectista del grupo de trámites como del equipo de PQR. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HWLr-H7xvtgVjBDNSbLwJFT14zr	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	Se desarrolló durante la vigencia 2022, mesas de trabajo donde se retroalimentó diferentes temas jurídicos y/o técnicos. Lo anterior se soporta en los controles de asistencias, donde se establece el desarrollo de la temática socializada.
		Elaborar documento técnico con los lineamientos de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25243	01/11/2022 a 31/12/2022	Esta actividad inicia en noviembre	En el mes de noviembre, como avance en la elaboración del documento técnico con los lineamientos de IVC, se realiza la construcción del esquema de IVC, procedimiento y normativa asociada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Wt-t172xUQsTjgUMSStsqNwQyN9gr	En el mes de noviembre, como avance en la elaboración del documento técnico con los lineamientos de IVC, se realiza la construcción del esquema de IVC, procedimiento y normativa asociada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Wt-t172xUQsTjgUMSStsqNwQyN9gr	Se elabora documento técnico con los lineamientos de inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos domiciliarios en materia atención y protección al usuario. El documento contiene el modelo a aplicar desde la Delegada de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y Direcciones Territoriales, así como la identificación de responsabilidades de otras dependencias de la entidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/4/folders/1gthLG9gTaoCQsvct4_WRworfH_uEAIHK	Cumplida	Se elaboró en los términos establecidos un documento donde se relaciona aspectos técnicos y normativos acerca de los procesos de inspección, vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	Dirección Territorial Centro	25299	1.05/2022 a 31/10/2022	En el mes de septiembre en el plan de acción no se contempló la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo la DT Centro continuo realizando reuniones con la Secretaría Distrital de Hábitat, con el objetivo de conocer los temas técnicos, en donde se dio a conocer querer recibir capacitaciones en temas técnicos de Gas. Evidencia: Ver archivo en PDF "Reunión septiembre SSPD -SDHT Capacitaciones a vocales de control" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1BEvTPhHQpbn67ZvtaSDUhrbBFFGx1	En el mes de octubre de acuerdo con el plan de acción la DT Centro realizó capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos en conjunto con la empresa prestadora Vanti. El objetivo era dar atención a casos particulares y capacitar a los usuarios y vocales de control de la ciudad de Bogotá en temas técnicos relacionados con: 1. Sistema Operativo, 2. Medidores, 3. Revisión Técnica Reglamentaria, 4. Suspensión del servicio, 5. Facturación. Evidencia: Ver archivo en PDF "Registro Expediente 2022812190111391E" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1W4jpbCU_gF563pT2Pd1dOtdvMyywB3 y Ver Expediente CRONOS 2022812190111391E	Actividad finalizada en el mes de octubre	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	El día 27 de octubre, se llevó a cabo mesa de trabajo con la empresa Vanti, la Secretaría Distrital de Hábitat, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y los diferentes vocales de control. Donde se trataron temas relacionados con las competencias establecidas en la ley 142 de 1994 y lo relacionado con el derecho de petición.
			Dirección Territorial Noroccidente	25295	1.05/2022 a 30/11/2022	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar la actividad en este periodo	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar la actividad en este periodo	El 10 de noviembre se realizó capacitación a los vocales de control en Maicao – La Guajira sobre aspecto técnicos del servicio de aseo, en los siguientes aspectos: aforo, medición y componentes tarifarios del servicio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z6LUpQiaEJwXgCNpYeMD5vacWqN7usp-share_link	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	El día 10 de noviembre, se realizó mesa de trabajo y capacitación de vocales en la ciudad de Maicao, departamento de la Guajira, donde se dio a conocer temas relacionados con residuos sólidos y la normativa relacionada con la resolución CRA 151 de 2001, resolución CRA 233 y 236 de 2002 y la resolución CRA 247 de 2003.
			Dirección Territorial Nororiental	25294	1.05/2022a 31/10/2022	Para este mes no se tenía programado realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos en este mes pero se tiene contemplado realizarlo el mes de octubre, según la meta de plan de acción.	Para el mes de octubre se llevó a cabo de manera presencial en la sede de la Dirección Territorial Nororiental capacitación a vocales de control. Abarcando la temática que es un vocal de control, la formación de Comités de Desarrollo y Control Social, puntos de atención a la ciudadanía, como también canales de la Superservicios, el proceso de reclamación ante las empresas prestadoras de los servicios públicos y se capacito en el manejo del aplicativo Te Resuelvo; cómo generar alerta de riesgo inminente, realizar y consultar reclamaciones ante las empresas y todas las demás opciones que el aplicativo. Se tuvo apoyo de la Dirección Técnica de Acueducto, Alcantarillado y Aseo realizando capacitación sobre temas relacionados a empresas prestadoras de estos servicios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1fm4_BW20H911mYOCv46KslyvB8XzmAC7usp-sharing	Actividad finalizada en el mes de octubre	Actividad finalizada en el mes de octubre	Cumplida	Por parte de la Dirección Territorial Nororiental, se llevó a cabo mesa de trabajo con vocales de control en la ciudad de Montería - Córdoba. Sin embargo en el control de asistencia no se evidencia el desarrollo de la capacitación, los temas tratados, ni es clara la fecha de realización. No obstante en la encuesta de satisfacción se establece que se diligenció el día 26 de octubre de 2022. Se recomienda que para próximas eventualidades se diligencie los ítems anteriormente mencionados*
			Dirección Territorial Occidente	25303	1.04/2022 a 31/08/2022	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto	Cumplida	Se finalizó en el mes de agosto de 2022
			Dirección Territorial Oriente	25499	1.05/2022 a 30/11/2022	No se realizó actividad. De acuerdo a la programación no hay meta para este mes	Se realizó capacitación a Vocales de Control, cdos, usuarios y comunidad en general en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija y Piedecuesta, el día 27/10/2022, en aspectos técnicos en el tema del servicio de aseo, reforzando conocimientos en el proceso de reclamación y plataformas te resuelve. Se puede evidenciar en el radicado No. 2022840437377. Evidencia: Expediente No. 2022840190111443E	El día 22 de noviembre se realizó Taller dirigido a Vocales de Control, y miembros del cdos de los municipios de Bucaramanga, Lebrija, Girón, floridablanca y Piedecuesta en el que se capacitaron en el tema de revisiones técnicas reglamentarias del servicio de gas natural. Actividad registrada en el radicado No.20228404747152 del 22/11/2022. Evidencia: expediente No. 2022840190112013E	Actividad finalizada en el mes de noviembre	Cumplida	Por parte de la Dirección Territorial Oriente, se realizó dos mesa de trabajo con vocales de control de las ciudades de Bucaramanga, Lebrija, Floridablanca, Girón y Piedecuesta del Departamento de Santander, en el mes de octubre y noviembre. Donde se dio a conocer diferentes temas relacionados con Servicios Públicos Domiciliarios
			Dirección Territorial Suroccidente	25290	1.04/2022 a 31/10/2022	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad enfocada al servicio de energía priorizada por la estrategia plan choque 2021, donde el vocal de control y los usuarios manifestaron desconocimiento en el cobro del servicio de energía y la metodología de facturación. Evidencia: Expediente: 2022850190107312E	Se desarrolló en Ipiales Nariño, el 14 de octubre de 2022, capacitación enfocada al servicio de energía priorizada por la estrategia plan choque 2021, donde el vocal de control y los usuarios manifestaron desconocimiento en el cobro del servicio de energía y la metodología de facturación. Evidencia: Expediente: 2022850190107312E	Actividad finalizada en el mes de octubre	Actividad finalizada en el mes de octubre	Cumplida	Se desarrolló en el municipio de Ipiales Nariño el día 14 de octubre de 2022, mesa de trabajo con vocales de Control y comunidad, denominada "Capacitar para Empoderar".
			Dirección Territorial Suroriental	25537	1.04/2022 a 31/10/2022	Conforme al seguimiento del Plan de Acción no se realizaron capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos; todo a su vez que para este periodo no se programó la actividad.	Para el mes de octubre se realiza el taller con Comités de Desarrollo y Control Social de Florencia-Caqueté el 28/10/2022, se capacita a los vocales de control de manera virtual sobre los siguientes aspectos: Generalidades en servicios públicos, derechos y deberes, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención. Con respecto a la Ficha técnica de salida de proceso FCS-FT-001 se abordaron temas en servicios públicos: Participación ciudadana, AEGR, CDOS, Vocales de Control, Comisiones de Regulación, Ministerios, Superservicios, Portafolio de productos y servicios de la Superservicios, Sistema Único de Información (información disponible, publicada y portal web), Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control, Evaluaciones de gestión y resultados. Evidencia: Expediente 2022860190121532E	Actividad finalizada en el mes de octubre	Actividad finalizada en el mes de octubre	Cumplida	La Dirección Territorial Suroriental, el día 28 de octubre de 2022, desarrolló de forma virtual mesa de trabajo con los vocales de diferentes municipios como Leticia y Yopal, donde dio a conocer diferentes temas relacionados con la Participación Ciudadana, competencias y funciones de la SSPD.
3. Talento Humano	3.1	Diseñar e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2022	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25557	11/02/2022 a 31/12/2022	Para este periodo, no se encontraba programada ejecutar la actividad	Como avanza de la actividad de la estrategia de servicio al ciudadano 2022, en el mes de octubre, se elabora el borrador de la traducción del documento de ABC de reclamaciones en lengua NASA de la comunidad del bajo cauca, la cual hará parte integral de la estrategia. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-DOh37f526uyghzwXspTFRTV_tbtKG	Como avanza de la actividad de la estrategia de servicio al ciudadano 2022, en el mes de noviembre se traduce el documento ABC de reclamaciones en lengua NASA, el cual se remite al SDPUGT para su revisión y aprobación para ser remitido a la OAC para ser ajustado lenguaje accesible Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1iu382cENCLw9ag_9Rv4BC30QpEKw9yjo	En el mes de diciembre se realiza la publicación del ABC en lengua NASA en la página web de la entidad. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/ABC%20-%20TXAA-%20ULPENXIS%20-%20YATTI-MUISAWESXT%20-%20A%20-%20E%27JAS_0.pdf	Cumplida	Se publicó en la página web de la entidad, en el mes de diciembre el ABC en lengua NASA. El cual puede ser consultado dando clic a el link "Transparencia y acceso a la información pública", en el numeral 8 "información específica para grupos de interés" en el link denominado "información para población vulnerable" y en la parte inferior izquierda en la sección "Documentos y Herramientas" en el link "Acceso a grupos étnicos"

4. Normativa y procedimental 4.1.	Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios	Supereintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25252	1/03/2022 a 31/12/2022	Para el mes de septiembre, se realizaron un total de 16 mesas de articulación se crearon espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentan en materia de atención y protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios; las mesas realizadas se llevaron a cabo en los municipios de: Venecia y Bogotá (Cund), Yiviray y Fundación (Magd), Montería, Curumani (Caes), Bello (Ant), Arauca, Villamaria (Bos), El Zulia (Nari), Sider), Bolívar , Popoyán y Santander de Quilichao (Cauca), La Unión (Valle del Cauca), Alpe (Huila) y Rovira (Tolima) Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qM8Xvucx_h2ZgUjE0H93j3p3eocAK0EDAJg0w1d167P3619	Para el mes de octubre, se realizaron un total de 16 mesas Supereservicios por parte de las direcciones territoriales, en estas mesas de articulación se crearon espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentan en materia de atención y protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios; las mesas realizadas se llevaron a cabo en los municipios de: Apulo y Bogotá (Cund), Campo de la Cruz (Atl), San Juan del Cesar (La Guajira), Corozal (Sucre), Soledad (Bolívar), Apartadó (Ant), Villamaria (Caldas), Barbosa y Suata (Santander), Ipiales (Nariño) , Cartago- Pradera y Jamundí (Valle del Cauca), Acacias (Meta), Natagaima (Tolima) Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wB3n9Q0467pWVHRRpUWjgD-MODmz2e8l9jd=1187357126	Para el mes de noviembre, se realizaron un total de 13 mesas de articulación se crearon espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentan en materia de atención y protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios; las mesas realizadas se llevaron a cabo en los municipios de: Ricaurte (Cund), San Andrés y Providencia, San Antero - Montería (Coroná), Apartadó - Necoclí y Villanueva (Guajira) Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FOOVtPqXqG0k-pswM0NqrjUjQeJHvU?usp=share_link	Para el mes de diciembre, se realizaron un total de 9 mesas Supereservicios por parte de las direcciones territoriales, en estas mesas de articulación se crearon espacios de diálogo para la construcción colectiva de posibles soluciones a las problemáticas que se presentan en materia de atención y protección al usuario de los servicios públicos domiciliarios; las mesas realizadas se llevaron a cabo en los municipios de: Cúgua, Ciénaga, Concordia, Montería, El Paso, Zapotoca, Jamundí, Yumbo y Cali Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19WjvY7C700p3-ti9tDyDj2HJuLe_k9-z2tdt9g=994976326	Cumplida	Se relaciona en archivo Excel las mesas donde se realizó las mesas de articulación para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre
		Dirección Territorial Centro	25368	1/03/2022 a 31/12/2022	Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó dos (2) Mesas Supereservicios en el municipio de Venecia, Cundinamarca; y en la ciudad de Bogotá D.C., generando el trámite oportuno a las peticiones quejas y reclamos y el establecimiento de compromisos con la empresa prestadora. EneL Colombia, que procura por la correcta prestación del servicio público de energía en los municipios mencionados. Evidencia: Ver Anexo PDF "Gestión y Registro actividades expedientes 2022812190111374E" y 2022812190111377E" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/folders/HtqdeVtE_gelJZDZ7TCWwU7fY6E3Fb_VER_EXPEDIENTES_EN_CRONOS_2022812190111374E_Y_2022812190111377E	Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó dos (2) Mesas Supereservicios en el municipio de Apulo, Cundinamarca; y en la ciudad de Bogotá D.C., generando el trámite oportuno a las peticiones quejas y reclamos y el establecimiento de compromisos con las empresas prestadoras EMPOAQUILLO y VANTI, que procura por la correcta prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliarios en los municipios mencionados. Evidencia: Ver Anexo PDF "Gestión y Registro actividades expedientes 2022812190111389E" y 2022812190111391E" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/folders/1oPqKpYk4L4oPp41sJzWjjo_Z-2g4s_Ver_expedientes_en_CRONOS_2022812190111389E_y_2022812190111391E	Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó una (1) Mesa Supereservicios en el municipio de Apartadó, Cundinamarca con la participación de la empresa prestadora Celsia S.A. y la Dirección de Gestión de Energía de la SPSP, teniendo en cuenta las fallas que se vienen presentando con la calidad, continuidad del servicio y atención al usuario. Ante esto, la SPSP se encargó de revisar los proyectos de inversión que se encuentra realizando la empresa prestadora en el municipio y solicitó la socialización del cronograma de trabajo que propenden por la mejora en la prestación del servicio de energía eléctrica para las posteriores acciones de IVC por parte de las áreas competentes de la SPSP. Evidencia: VER EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111395E	Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó una (1) Mesa Supereservicios en el municipio de Cúgua - Cundinamarca con la participación de la empresa prestadora Celsia S.A. y la Dirección del servicio y atención al usuario. Ante esto, la SPSP se encargó de revisar los proyectos de inversión que se encuentra realizando la empresa prestadora en el municipio y solicitó la socialización del cronograma de trabajo que propenden por la mejora en la prestación del servicio de energía eléctrica para las posteriores acciones de IVC por parte de las áreas competentes de la SPSP, en caso de que haya lugar. Evidencia: EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111412E.	Cumplida	Se realizó asistencia técnica en el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Venecia y Bogotá, en el mes de Septiembre; en el municipio de Apulo y nuevamente en Bogotá, en el mes de Octubre, en el municipio de Ricaurte, en el mes de noviembre y en Cúgua en el mes de Diciembre. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.
		Dirección Territorial Noroccidente	25343	1/03/2022 a 31/12/2022	En septiembre se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, siendo estas: 1) Mesa de trabajo en Fundación - Magdalena, realizada el 13/09/2022 - Con la participación de: AIR-E, Aguaag, usuarios, líderes de acciones comunales, quienes expresaron inconformidad por la tarifa y alto consumo del servicio de energía. Mala calidad del agua y el cobro del servicio de alcantarillado sin contar con este servicio 2) Mesa de trabajo en Yiviray - Magdalena, realizada el 08/09/2022 - Con la participación de Aire, Interaseo, y Gases del Carbón, personería, usuarios, líderes, donde expusieron la problemática con los servicios públicos, como alto consumo, cobro estimado, no contar con oficina de atención a los usuarios del servicio de aseo, entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1S5Yz2N9uZn2LpCv7RHZ1A9yNGkHfOp?usp=sharing	En octubre se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, siendo estas: 1) Campo de la Cruz - Atlántico, realizada el 14/10/2022 - Con la participación de: Aire-E, Aguaag, usuarios, líderes de acciones comunales, quienes expresaron inconformidad por la tarifa y alto consumo del servicio de acueducto; y cobro estimado e inconformidad con el servicio de energía. 2) Mesa de trabajo en San Juan del Cesar - La Guajira, realizada el 06/10/2022 - Con la participación de las empresas Aire, Veolia, Interaseo, y Gases de la Guajira; y líderes de Junta de Acciones Comunales del municipio, donde expusieron inconformidad con tarifas y facturación, entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1joxvL5d0cDVuYjdkMfE_2yp2zg3sJfT?usp=share_link	En noviembre se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, siendo estas: 1) Villanueva - La Guajira, realizada el 24/11/2022 - Con la participación de usuarios y líderes, quienes expresaron inconformidad por la tarifa y alto consumo del servicio de acueducto; y cobro estimado e inconformidad con el servicio de energía. 2) San Andrés Isla, se realizó mesa de trabajo el 29 de noviembre- en la que participó las empresas Trasherub, Promigas y Veolia, actividad en la que se informó como se presta los servicios públicos y las acciones que se están adelantando para garantizar mejoramiento en la prestación de los servicios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1DzLYHmZS2g4BZZAarDCN0PaZf1CC293m?usp=share_link	En diciembre se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, siendo estas: 1) Concordia - Magdalena, realizada el 13/12/2022 - Con la participación de la empresa de acueducto AIR-E, promigas, paraseo, usuarios y líderes, a quienes se informó sobre las mejoras que se han venido haciendo a la redes para garantizar mejora en la prestación del servicio de energía. 2) Ciénaga - Magdalena, se realizó mesa de trabajo el 06 de diciembre- en la que participó las empresas ARE y la empresa Operadores de la Sierra, usuarios, presidente de junta de acción comunal, líderes, personalero y secretario de gobierno, actividad en la que se informó sobre las inversiones de la empresa ARE para mejorar la prestación del servicio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-DyOugsMDQ97t1S5X0x_xz2uRE6P2K9?usp=share_link	Cumplida	Se ejecutó y desarrolló las mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Fundación y Yiviray, en el mes de Septiembre; en el municipio de Campo de la Cruz y San Juan del Cesar, en el mes de Octubre; en el mes de Villanueva y San Andrés Isla, en el mes de noviembre y en Concordia y Ciénaga en el mes de Diciembre. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.
		Dirección Territorial Nororiental	25365	1/03/2022 a 31/12/2022	Durante el mes de septiembre se realizaron 2 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios mediante la estrategia Mesa Supereservicios mediante asistencia técnica la cual hace que se llegue a un debate abierto con los actores del sector el cual tiene el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios ya que en estas mesas se evidencia la vulneración de un servicios digno para los usuarios de los servicios públicos, como también las falta de comunicación directa con la empresa ya que los usuarios manifiesta la poca voluntad de las empresas en estas actividades. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1fRPL7WjODh2kQkG2w1HR080pY-cOC63o?usp=sharing	Durante el mes de Octubre se realizaron 2 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios mediante la estrategia Mesa Supereservicios mediante asistencia técnica la cual hace que se llegue a un debate abierto con los actores del sector el cual tiene el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios ya que en estas mesas se evidencia la afectación de los derechos para los usuarios de los servicios públicos, como también las falta de comunicación directa con la empresa ya que los usuarios manifiesta la poca voluntad de las empresas en estas actividades. 1) COROZAL SUCRE 2) SOTAVENTO BOLIVAR Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1aun6-PgoJjJQKwYdK478psGYDwUzLds?usp=sharing	Durante el mes de noviembre se realizaron 2 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios mediante la estrategia Mesa Supereservicios mediante asistencia técnica la cual hace que se llegue a un debate abierto con los actores del sector el cual tiene el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios ya que en estas mesas se evidencia la vulneración de un servicios digno para los usuarios de los servicios públicos, como también las falta de comunicación directa con la empresa ya que los usuarios manifiesta la poca voluntad de las empresas en estas actividades. Se llegaron a compromisos los cuales protegen los derechos de los usuarios estas actividades se realizaron en los municipios de Montería (Córdoba) y San Antero (Córdoba). Las empresas que participaron en estas mesas supereservicios fueron Veolia para montería, Aguas y Afnia para san antero. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FfG5GQ4S5ab85EWfY1-k195LjLxOxG7?usp=sharng	Durante el mes de Diciembre se realizaron 2 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios mediante la estrategia Mesa Supereservicios mediante asistencia técnica la cual hace que se llegue a un debate abierto con los actores del sector el cual tiene el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios ya que en estas mesas se evidencia la vulneración de un servicios digno para los usuarios de los servicios públicos, como también las falta de comunicación directa con la empresa ya que los usuarios manifiesta la poca voluntad de las empresas en estas actividades. Se llegaron a compromisos los cuales protegen los derechos de los usuarios estas actividades se realizaron en los municipios de Montería (Córdoba) y El Paso (Cesar). La empresa que participó en esta ,mesa supereservicios fue Afnia para los dos municipios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-hXQ5Tf1L4z-P_BIWwmjaeBx7V4Hp_T?usp=sharing	Cumplida	Se efectuó y desarrolló las mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Montesía y Curumani, en el mes de Septiembre; en los municipios de Corozal y Soplaviento, en el mes de octubre; en los municipios de San Antero y Montería, en el mes de noviembre y en El Paso y Montería en el mes de Diciembre. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.
		Dirección Territorial Occidente	25375	1/03/2022 a 30/11/2022	Para el mes de septiembre se asistió técnicamente a una (1) mesa Supereservicios entre los actores del sector de los SPD, la cual se desarrolló, con el acompañamiento de la DT de Gestión de Aseo, a las cuales asistieron líderes sociales, personería, representantes de empresas prestadoras, autoridades municipales y usuarios de los SPD, es de resaltar que en la actividad llevada a cabo, se trataron las problemáticas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios. La MESA SUPERSERVICIOS se llevó a cabo en el siguiente municipio: Bello, Antioquia Las principales problemáticas son: Los Servicios Prestados: Barrido, limpieza de canchales, podes y recolección de residuos sólidos en la comunidad en general y el Metro de Medellín. No asisten a los llamados de la comunidad evden las quejas realizadas por la comunidad, (ver detalladamente en la evidencia relacionada) Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1pTH333Y2fu-up5_T2M26RA830wQmX6?usp=sharing_eil_se_dm8&ts=633ae0ed https://drive.google.com/drive/folders/1s_-l_C8LwF4sCXDJ6jLNj87MYBf-bm?usp=sharing	Para el mes de octubre se asistió técnicamente a dos (2) mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual se desarrollaron dos (2) mesas supereservicios, con el acompañamiento de la Dirección Técnica de energía, y La Dirección Técnica de acueducto y alcantarillado a las cuales asistieron líderes sociales, personería, representantes de empresas prestadoras , autoridades municipales y usuarios de los SPD, es de resaltar que en las actividades llevadas a cabo, se trataron las problemáticas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios,tanto las problemáticas como los compromisos se pueden ver en el primer link Las MESAS SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios: Apartadó, Antioquia Villamaría, Caldas Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-qW4hc_Sl8dHUV70XMbz2r5CZ05HmLUjv?usp=share_share_link https://drive.google.com/drive/folders/1U7ev7WjDw2F73BgHW1m2nLm-b6n5zS	Para el mes de noviembre se asistió técnicamente a dos (2) mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual se desarrollaron dos (2) mesas supereservicios, con el acompañamiento de la Dirección Técnica de acueducto y alcantarillado, a las cuales asistieron líderes sociales, personería, representantes de empresas prestadoras y usuarios de los SPD, es de resaltar que en las actividades llevadas a cabo, se trataron las problemáticas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios. Las MESA SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios: Apartadó, Antioquia Empresa Prestadora: Aguas regionales Necoclí, Antioquia Las problemáticas y compromisos están en el excel adjunto Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/10VpcAB0HmFITPof3qkCzR2MWUOVCI8 https://drive.google.com/drive/folders/1-nE7Ghol3Kd0T1kzEb2ys1370H-?usp=share_link	Actividad finalizada en el mes de noviembre	Cumplida	Se desarrolló las mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Bello, en el mes de Septiembre; en los municipios de Apartadó y Villamaría, en el mes de octubre y en los municipios de Apartadó y Necoclí en el mes de Noviembre. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.
		Dirección Territorial Oriente	25524	1/03/2022 a 31/12/2022	En septiembre se realizaron 3 mesas de articulación entre los actores del sector de los spd, buscando espacios de diálogo y propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en los Municipios de Arauca, actividad que se realizó en el día 29 de octubre 2022, donde se presentó inconformidad por el cambio de prestadora del servicio de aseo (EMAAR y ASEO VIP) . 2 mesa Municipio de Chiquiquirá también obedeció al plan choque 2021- presentaba un alto costo en la facturación del servicio de gas. Se establecieron compromisos con Vanti para dar solución a los inconvenientes con la cuenta 60450931 y el 2 compromiso una expedición porque tanta demora en la instalación del Servicio de Gas en predio del Señor Personero. 3 mesa en el Zulia, que se realizó para verificar la prestación del servicio de acueducto en el municipio, los usuarios manifestaron que se había presentado una mejora en la prestación del servicio. Evidencia: Expediente No. 2022840190110303E Arauca Expediente No. 2022840190110841E Chiquiquirá Expediente No. 2022840190110567E El Zulia	En octubre se realizaron 2 mesas de articulación entre los actores del sector de los spd, buscando espacios de diálogo y propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en los Municipios de Apartadó, Antioquia y Villamaría, Caldas. Se establecieron compromisos por parte del prestador para realizar visita técnica en la vereda Francisco de Paula para revisar bajo voltaje que generó daño en electrodomésticos. Evidencia: Expediente No. 2022840190111357E Barbosa Expediente No. 2022840190111253E Suaita	En noviembre se realizó 1 mesa de articulación entre los actores del sector de los spd buscando espacios de diálogo y propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en el Municipio de Apartadó, Antioquia para revisar la prestación del servicio de acueducto. Se adelantaron los lideres y personería y posteriormente la prestadora dio informe de las actividades relacionadas con trabajos adelantados para mejorar la prestación del servicio a la comunidad. Evidencia: Expediente No. 2022840190112207E Páramo	En el mes de diciembre se realizó una mesa Supereservicios en el Municipio de Zapotoca, Santander, el día 13/12/2022, para revisar la prestación del servicio de energía, con la prestadora empresa Páramo para revisar el servicio de gas, por reclamaciones en sitio con el Usuario manifestando inconformidades por los valores cobrados en las facturas, temas que aclara la prestadora Essa en la descripción de los ítems de la factura y aclara sus canales de comunicación para las reclamaciones, también se convocó en conocimiento de la comunidad el programa de puntas y colas del año 2022 que ya terminaron. Haciendo precisiones por parte de la SPSP, se aclaran las dudas de los asistentes. Evidencia: Expediente No. 2022840190112420E Zapotoca	Cumplida	Se llevó a cabo mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Arauca, Chiquiquirá y Zulia en el mes de Septiembre; en los municipios de Barbosa y Suaita, en el mes de octubre y en los municipios de Páramo y Zapotoca en el mes de Noviembre y Diciembre, respectivamente. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.

Dirección Territorial Suroccidente	25346	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios mediante las siguientes actividades:</p> <p>1. Mesas Supereservicios en Bolívar Cauca el 9/09/2022 donde abordaron problemáticas relacionadas con la prestación de acueducto y alcantarillado por parte de EMBOLIVAR, que presenta deficiencias por la temporalidad invernal</p> <p>2. Mesas Supereservicios en Santander de Quilichao Cauca el 12/09/2022 donde dio claridad legal frente a la prestación del servicio de aseso de EMQUILCHAO en los barrios bellavista y las dos torres donde los usuarios no cuenta con el servicio.</p> <p>3. Mesas Supereservicios en La Unión Valle del Cauca el 14/09/2022 en la cual se aclararon las causas del aumento de las tarifas de aseso de VEOLIA</p> <p>4. Mesas Supereservicios en Popayán Cauca el 21/09/2022 donde atendió la problemática con el servicio de energía eléctrica de la empresa COMPAÑIA ENERGETICA DE OCCIDENTE</p> <p>Evidencia: Expedientes: 2022850190106754E, 2022850190106754E, 2022850190106754E, 2022850190106928E</p>	<p>Se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores de servicios públicos con las siguientes mesas:</p> <p>1) Mesa Supereservicios en Jamundí Valle el 05/10/2022, con 3A ESP para realizar acercamiento con la comunidad de La Morada, a fin de revisar inconvenientes con la prestación del alcantarillado.</p> <p>2) Mesa Supereservicios en Pradera Valle el 06/10/2022 con VEOLIA ESP, en conjunto con Concejo Municipal para revisar actualización del catastro</p> <p>3) Mesas Supereservicios en Cartago Valle el 07/10/2022 para realizar acercamiento con Personería y ENERPERERA ESP, para la concertación de soluciones relacionadas con el cambio medidores, procesos de recuperación de energía y cobro de revisión al usuario.</p> <p>4) Mesa Supereservicios en Ipiales Nariño el 13/10/2022 con CEDENAR ESP para la búsqueda de alternativas que maximicen la gestión de la SDPUGT.</p> <p>Evidencia: Expedientes: 2022850190107170E, 2022850190107311E, 2022850190107177E, 2022850190107311E</p>	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación así:</p> <p>1. Mesas Supereservicios en Candelaria, Valle el 1/11/2022 se realizó acercamiento con el municipio a fin de resolver inconvenientes con la prestación del acueducto debido a problemas de abastecimiento por daño en el pozo de captación.</p> <p>2. Mesas Supereservicios en Santander de Quilichao Cauca el 2/11/2022, se revisó el cobro de reconexiones sin ejecutar GASES DE OCCIDENTE</p> <p>3. Mesas Supereservicios en Jamundí Valle del Cauca el 3/11/2022. En cumplimiento de solicitud de adelarar jornada de trabajo con ACUAVALLE ESP, a fin de verificar las condiciones del acueducto en el sector La Morada.</p> <p>4. Mesas Supereservicios en Pasto Nariño el 9/11/2022 en conjunto con los vocales de control y la empresa EMAS PASTO ESP, se revisaron aspectos de prestación, facturación y actividades del CLUS y como se están cobrando en la ciudad.</p> <p>Evidencia: Expedientes: 2022850190107899E, 2022850190107901E, 2022850190107907E, 2022850190107972E</p>	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de las siguientes mesas:</p> <p>1. Mesas Supereservicios en Jamundí, Valle el 15/12/2022. Atendiendo solicitud de Vocal de Control Miriam Loaiza, relacionada con problemática en la prestación de energía y atención a usuarios, conceniamos a cambios de transformadores y postes en el barrio Panamericano y Villa Tatiana.</p> <p>2. Mesas Supereservicios en Cali, Valle el 20/12/2022. Ejercicio de seguimiento a compromisos pactados en 2020 y 2021, que tuvieron el fin de abordar denuncias frente a presuntas omisiones del prestador para colocar valores en reclamo en las facturas de aseso.</p> <p>3. Mesas Supereservicios en Yumbo, Valle el 16/12/2022 con el prestador EMCALY la comunidad del corregimiento de DAPA, Yumbo en ejercicio de las funciones de Supervisión se atendió solicitud de comunidad frente a la necesidad de claridad jurídica y técnica relacionada con la prestación de energía el cual ha presentado inconformidades en los últimos meses.</p> <p>Evidencia: Expedientes: 2022850190208756E, 2022850190108786E, 2022850190108764E</p>	Cumplida	Se llevó a cabo mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Bolívar, Popayán, Santander de Quilichao y Unión en el mes de Septiembre; en los municipios de Cartago, Ipiales, Jamundí y Pradera, en el mes de octubre; Jamundí, Candelaria, Pasto, Santander de Quilichao, en el mes de Noviembre; en los municipios de Yumbo, Cali y Jamundí, en el mes de diciembre. Por lo anterior, se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.
Dirección Territorial Surorienté	25551	1/03/2022 a 30/11/2022	<p>1. Se realiza mesa Supereservicios en Aipe- Huila el 30/09/2022, donde se abordan temas tales como: Acciones de Inspección y Vigilancia y Control, SIU, canales virtuales de la SFPD, trámites y proceso de reclamación. 2. Se realiza otra mesa Supereservicios en Rovira - Tolima el 29/09/2022, en donde se aborda la problemática en la prestación del servicio de acueducto por parte de Empuorvira, y la comunidad manifiesta su inconformidad por la falla en la prestación continua del servicio y aumento de facturación, cuando no se cuenta con el servicio.</p> <p>Evidencia: Expedientes N° 2022870190102584E, y 2022870190102584E.</p>	<p>Para el mes de octubre se asiste a dos mesas de trabajo realizadas en:</p> <p>1. Mesa Supereservicios Acacias, Meta 20/10/2022. Problemática de facturación y fallas en la prestación del servicio de energía por parte de la Electrificadora del Meta.</p> <p>2. Mesa Supereservicios Natagaima, Tolima 28/10/2022. Se identifica problemática de facturación y fallas en la prestación del servicio de energía por parte de Celisla Tolima.</p> <p>Evidencia: 1. Mesa Supereservicios Acacias, Meta 20/10/2022 Expediente 2022870190103469E. 2. Mesa Supereservicios Natagaima, Tolima 28/10/2022 Expediente 2022870190103469E.</p>	NO HA REPORTADO	NO HA REPORTADO	La actividad referente a la articulación con los diferentes actores del sector de los servicios públicos y comunidad en general, que estaba encomendada a la Dirección Territorial Surorienté, no se dio cumplimiento, dado que no se reportó el mes de noviembre de 2022, fecha en la cual culminaba esta actividad. A la vez, la meta establecida era la realización de 16 mesas de articulación, cumpliendo solo con 14 mesas, entre las cuales no se logró evidenciar la ejecución de esta actividad en el municipio de Rovira - Tolima, la cual se describe que se realizó en el mes de septiembre.	
Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25249	1/02/2022 a 31/12/2022	<p>Para la construcción de las herramientas de acceso y fortalecimiento de control social, en el mes de septiembre, se adelantaron las siguientes actividades: Se adelantaron dos (2) actividades por parte de las DTs de capacitar para empoderar en los municipios de Nuquí - Chocó (DTCooc) en el municipio de Abrego- Norte de Santander (Dtierrera). Así mismo, en las Oficinas Digitales se realizaron en total de 1835 interacciones en TeResuelve y 577 interacciones en Videollamadas en el aplicativo KONTROL, las cuales generaron un insumo importante en la construcción de la herramienta para fortalecer la participación ciudadana las zonas apartadas del país.</p> <p>Evidencia: Expedientes Nos. Capacitar para Empoderar en Nuquí, Chocó (No. de expediente 2022830190111884E), Capacitar para Empoderar en Abrego, Norte de Santander (No. de expediente 2022840190110191E).</p> <p>Oficinas Digitales https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Pec5ytkJrJcCeDW1E42C70rKwNpGL/edit#gid=39130272</p>	<p>Para la construcción de las herramientas de acceso y fortalecimiento de control social, en el mes de octubre, se adelantaron las siguientes actividades: tres (3) actividades por parte de las DTs, así: 2 actividades de capacitar para empoderar en los municipios de Aracataca (Magd) y San Bernardo del viente (Córdoba) y 1 actividad de Promoviendo el control social en el municipio de Inúes (Nariño). Así mismo, en las Oficinas Digitales se realizaron en total de 4.018 interacciones en TeResuelve y 1.405 interacciones en Videollamadas en el aplicativo KONTROL, las cuales generaron un insumo importante en la construcción de la herramienta para fortalecer la participación ciudadana las zonas apartadas del país y se realizó el diseño piezas informativas de caracterización rural Leticia.</p> <p>Evidencia: Actividades Capacitar para empoderar Aracataca, Magdalena No. de expediente 2022820190126536E, San Bernardo del Viento, Córdoba No. de expediente 2022860190121764E</p> <p>Promoviendo control social Inúes, Nariño Expediente 2022850190107709E</p> <p>Oficinas Digitales https://docs.google.com/spreadsheets/d/18StyZiTCaHT77C_pR3ESRLLZ0wLX9XX/edit#gid=1002189784 Caracterización rural Leticia https://drive.google.com/file/d/1eBwJXXVt12loKkyqAKH2P0ocTJtp/view</p>	<p>Para la construcción de las herramientas de acceso y fortalecimiento de control social, en el mes de noviembre, se adelantaron las siguientes actividades: cuatro (4) actividades por parte de la DTs, así: 2 actividades de capacitar para empoderar en los municipios de Rosucú (Chocó) - Puerto Salgar (Cund) y 1 actividad de Promoviendo el control social en el municipio de Páramo (Santander) y 1 actividad de Supereservicios al Barrio el municipio de San Agustín (Huila). Así mismo, como insumo de la caracterización rural, se realizó la Infografía de la ejecución realizada en el departamento de Vaupés, y se realizó reunión con la Alcaldía de Leticia con el fin de presentar y socializar los resultados de la ejecución de la iniciativa Caracterización Rural en Leticia Amazonas</p> <p>Evidencia: Actividades DTs https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f1_MW1HV1EwZr3hY9yAJzrALDhNvt/edit#usp=share_link&oid=1101223170540125731548Npof=true&det=Caracterizacion%20social https://docs.google.com/document/d/1zmpcsJ7bwpv6s6uRjnzRqBQWXPAPfU/edit#usp=share_link&oids=108314871985240982538rnfop=true&id=true https://drive.google.com/file/d/1gZDFDE0Bp8qEIE9E9505vtd_1W6wGRWwIew/usp=share_link</p>	<p>Para la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento de control social en el mes de diciembre se adelantaron 3 capacitar para empoderar y 1 supereservicios al barrio en los siguientes municipios: Ubaté - Cundinamarca; Sabanalarga, Atlántico; Barrio en Córdoba, Montería y Puerto Tajada, Cauca. Por otra parte, para el mes de diciembre de 2022 en las oficinas Digitales se realizaron en total de 2.100 interacciones en TeResuelve y 753 interacciones en Videollamadas en el aplicativo KONTROL.</p>	Cumplida	La SDPUGT, realizó diferentes actividades como "capacitar para empoderar", infografías y se registro las interacciones que se presentaron en las Oficinas Digitales, generando de esta manera herramientas de acceso y fortalecimiento ante la ciudadanía.
Dirección Territorial Centro	25359	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>Para el mes de septiembre y de acuerdo con el plan de acción la actividad "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país" no tiene meta establecida para reporte, sin embargo, se realizó la coordinación y la propuesta de la actividad de participación ciudadana enmarcada dentro del proyecto de inversión la cual se desarrollará en el municipio de San Cayetano - Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: Ver Anexo PDF "Propuesta Octubre Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social" ubicada en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1qZ3YnBpIF_7DnYyJa4iXkKjOUiChYLH</p>	<p>De acuerdo con el plan de acción la DT Centro implementaría una (1) actividad para dar cumplimiento a la meta de "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país", sin embargo, a pesar de estar confirmada con la Alcaldía del municipio de San Cayetano - Cundinamarca, debido a factores externos, como lo fue las condiciones climáticas, la Supereservicios no pudo llegar hasta la cabecera municipal y tampoco desarrollar la actividad de forma virtual, esto debido a que en el municipio no se cuenta con una red de comunicación estable. La meta que no se logró cumplir, se encuentra planeada para cursarse en el mes de Noviembre.</p> <p>Evidencia: Ver Anexo PDF " Reprogramación actividad meta PP" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1uutOUCAuPwrdGry_xqCC6Lbapuyf</p>	<p>Debido a factores externos la DT Centro en el mes de octubre no realizó la actividad para dar cumplimiento a la meta de "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país", Sobre ese entendido en el mes de Noviembre se realizó la actividad de Capacitar para empoderar en el municipio de Puerto Salgar - Cundinamarca, capacitando a usuarios y autoridades locales en el municipio de Puerto Salgar - Cundinamarca, capacitando a usuarios y autoridades locales en lo concerniente a la ley 142 de 1994 y socializando los canales de atención y plataforma digital "Te Resuelve" para la atención de PQR's y recursos que los usuarios tienen a disposición para evitar tener que desplazarse de su municipio a ciudades principales, lo cual admite la utilización de herramientas dentro del rol del control social.</p> <p>Evidencia: VER EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111398E</p>	<p>En el mes de diciembre para dar cumplimiento a la meta de "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país", se desarrolló una (1) Capacitar para empoderar en el municipio de Ubaté - Cundinamarca, capacitando a usuarios y autoridades locales en lo concerniente a la ley 142 de 1994 y socializando los canales de atención y plataforma digital "Te Resuelve" para la atención de PQR's y recursos que los usuarios consideran pertinentes radicar, sin la necesidad de desplazarse de su municipio a ciudades principales, fortaleciendo y dotando de herramientas el rol del control social en zonas apartadas del país.</p> <p>Evidencia: EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111418E</p>	Cumplida	Se evidenció que en el mes de septiembre de 2022 no registraba actividades. Sin embargo la DT realizó una propuesta para el municipio de San Cayetano - Cundinamarca en el marco de la campaña "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país". Para el mes de Octubre de 2022 se evidencia que de acuerdo con el plan de acción la DT Centro se realizaría una (1) actividad para dar cumplimiento a la meta de "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país". No obstante, a pesar de estar confirmada con la Alcaldía del municipio de San Cayetano - Cundinamarca, según lo reportado en Sigeticon por la DT Centro, no se logró dar cumplimiento debido a "factores externos como lo fue las condiciones climáticas", imposibilitando que la Supereservicios llegara hasta la cabecera municipal de forma presencial, y virtual tampoco fue posible realizar debido "a que en el municipio no se cuenta con una red de comunicación estable". La Dirección Territorial Centro, en el mes de noviembre no tenía actividades a realizar, sin embargo y de acuerdo con lo reportado por la DT Centro, en noviembre se realizó la actividad de "Capacitar para empoderar" en el municipio de Puerto Salgar - Cundinamarca, capacitando a usuarios y autoridades locales en lo concerniente a la ley 142 de 1994 y socializando los canales de atención y plataforma digital "Te Resuelve" para la atención de PQR's y recursos que los usuarios tienen a disposición para evitar tener que desplazarse de su municipio a ciudades principales, lo cual admite la utilización de herramientas dentro del rol del control social. Por último para el mes de diciembre la DT centro para dar cumplimiento a la meta, desarrolló una (1) Capacitación para empoderar en el municipio de Ubaté - Cundinamarca, capacitando a usuarios y autoridades locales en lo concerniente a la ley 142 de 1994 y socializando los canales de atención y plataforma digital "Te Resuelve" para la atención de PQR's y recursos que los usuarios consideran pertinentes radicar, sin la necesidad de desplazarse de su municipio a ciudades principales, fortaleciendo y dotando de herramientas el rol del control social en zonas apartadas del país.
Dirección Territorial Noroccidente	25332	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>Si bien dentro de la programación para este mes no se encontraba ejecutarse esta actividad, el 16 de septiembre se reunió el equipo de participación ciudadana para determinar que, la actividad de construir herramienta de acceso y fortalecimiento de control social se va a realizar en el Corregimiento de Sampuez - Aracataca/Magdalena, como también se determinó que se va a realizar el 18 de octubre, y que el enlace es Camilia Brito.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1v_atc5rYgm-SWsz44owAAIAAaLbWw?usp=sharing</p>	<p>El 18 de octubre se construyó herramienta de acceso y fortalecimiento de control social y la participación ciudadana en el municipio de Sampuez - Magdalena, como zona apartada del país, realizando capacitación a usuarios de los servicios públicos sobre la herramienta Te Resuelve, en el Corregimiento de Sampuez - Aracataca/Magdalena, como también se permite conocimiento sobre estos aspectos y en consecuencia una herramienta para la fiscalización de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1HMGU2HplEw5s_MQqsH4oQ4kWpXX?usp=share_link</p>	<p>Si bien dentro de la programación para este mes no se encontraba ejecutarse esta actividad, el 09 de noviembre se reunió el equipo de participación ciudadana para determinar que, la actividad de construir herramienta de acceso y fortalecimiento de control social se va a realizar en el Corregimiento de Charco en el municipio de Sabanalarga - Atlántico, como también se determinó que se va a realizar el 06 de diciembre, y que el enlace es Celmira Molina.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RlpsmyCV7jgDYYDlGpP-lpE9NBuDUYo?usp=share_link</p>	<p>El 8 de diciembre se construyó herramienta de acceso y fortalecimiento de control social y la participación ciudadana en el municipio de Sabanalarga Atlántico, como zona apartada del país, realizando capacitación a usuarios de los servicios públicos sobre el proceso de reclamación y la herramienta Te Resuelve. Estrategia que permite conocimiento sobre estos aspectos y en consecuencia una herramienta para la fiscalización de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1WHzHzzyY0rdQJAHMLj0hNGNF4tLMBY?usp=share_link</p>	Cumplida	Una vez realizada la verificación de las actividades se puede evidenciar que en el mes de septiembre no se contaba con actividades programadas, sin embargo la DT Noroccidente se reunió el 16 de septiembre para definir la zona a visitar como se puede evidenciar en acta de reunión de la fecha. Para el mes de octubre una vez verificadas las evidencias, se logra observar que realizo capacitación en el municipio de Sampuez - Magdalena el día 18 de octubre de 2022. Continuando con la verificación, para el mes de Noviembre el equipo de participación ciudadana de la DT se reunió para determinar y definir la zona en la que se realizaría la capacitación en el mes de diciembre como se puede evidenciar en acta de la fecha. Finalmente en el mes de diciembre de 2022 se realizo capacitación a los usuarios de los servicios públicos de acuerdo con lo que se puede evidenciar en documentos soporte de la actividad realizada.

5.1	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Dirección Territorial Nororiente	25357	1/04/2022 a 31/12/2022	Durante el mes de Septiembre no se tenía contemplado realizar actividad en zonas apartadas del país, pero se programó en el cronograma de actividades con el fin de realizarla en el mes de octubre, la cual se llevará a cabo en la vereda Tremantino del Municipio de San Bernardo del Vieco el cual fue aprobado el 30 de septiembre. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1NJ-7CE0MeIy39XagQ1RrEXa08aU5?usp=sharing	Durante el mes de Octubre se realizó 1 actividad, dicho evento fue realizado en el municipio de San Bernardo del Vieco, en la Vereda Tremantino, el día 14 de octubre del 2022 con expediente 202280190121764E la cual se realizó acorde al cronograma de octubre mediante la actividad Capacitar para empoderar y los temas a hablar en esta actividad fueron. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1eKONZk0Mj6QJAJXyZcRrVGnUnJ3O7/edit?usp=share_link&ouid=10270349246039122347&pf_rd=true&sd=true	Durante el mes de Noviembre no se tenía contemplado realizar actividad en zonas apartadas del país, pero se programó en el cronograma de actividades con el fin de realizarla en el mes de octubre, la cual se llevará a cabo en la vereda San Andrés del Municipio de Noviembre el cual fue aprobado el 30 de noviembre. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1IGP5HaK5ebp2XCxBGRWFK20e5Jn1b48k?usp=sharing	Durante el mes de Diciembre se realizó 1 actividad, dicho evento fue realizado en el municipio de Montería, en el corregimiento San Antonio, el día 13 de diciembre del 2022 con expediente 2022860190124670E la cual se realizó acorde al cronograma de diciembre mediante la actividad Superseguir al Barrio y los temas a hablar en esta actividad fueron. Evidencia: <ol style="list-style-type: none">1. Quié es la SSPD2. Organigrama3. Direcciones territoriales y sus funciones4. Comisión de regulación5. Servicios vigiados por la SSPD6. Estrategia de participación ciudadana 20227. Procedimiento de reclamación8. El control social9. Quiénes pueden hacer parte del comité desarrollo y control social (CDCS)10. Quiénes no pueden hacer parte del comité desarrollo y control social (CDCS)11. Proceso de conformación comités desarrollo y control social (CDCS)12. Elección del vocal de control y sus funciones13. Las autoridades y la participación de los usuarios Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FgInBku8p8AB28B1C24L9B7b3z2w267?usp=sharing	Cumplida	Verificadas las evidencias del mes de septiembre se puede observar que la DT Nororiente no registraba actividades programadas para ese periodo, sin embargo el equipo de la DT realizaron reunión para determinar y definir la zona a capacitar en el mes de octubre como se puede ver en la carpeta los documentos compartidos. Para el mes de octubre y una vez revisadas las evidencias correspondientes, se logra observar que la DT Nororiente realizó capacitación en el municipio de San Bernardo de acuerdo a cronograma definido y al control de asistencia que reposa como evidencia de la capacitación realizada. Una vez revisadas las evidencias del mes de noviembre se puede observar que la DT Nororiente no registraba actividades programadas para ese periodo, sin embargo el equipo de la DT realizaron reunión para determinar y definir la zona a capacitar en el mes de diciembre como se puede ver en la carpeta los documentos compartidos. Finalmente y una vez revisadas y verificadas las evidencias en el expediente del sistema de gestión documental CRONOS para el mes de diciembre, se logra observar que la DT Nororiente realizó capacitación en el municipio de Montería de acuerdo a cronograma definido y actas de asistencia que reposan como soporte de la capacitación realizada en dicho periodo.
		Dirección Territorial Occidente	25367	1/04/2022 a 30/11/2022	El 21 de septiembre se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Niquíl, Chocó, donde se desarrolló actividad capacitar para empoderar, con la que se pretende dar a conocer la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Quiénes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales), la herramienta digital TE RESUELVO, la conformación de los comités de Desarrollo y Control social y todos los canales de atención. Evidencia: Expediente No. 2022830190111884E radicado 20228304071391 https://drive.google.com/drive/folders/1pTH3i3Y2f-up5_1Zm26RA830WqMx?usp=sharing_eit_se_dm&ts=633ae9ed https://drive.google.com/drive/folders/1zGQQ8hkhfGDyDWR1KsYsCsUgT1Nbr7?usp=sharing	Por instrucción de la Directora se realiza reunión con el Líder de Participación ciudadana y el Profesional de Estadística, para ajustar el cronograma del mes de noviembre y definir en qué zona apartada del país se va a constar la herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana, para lo cual se definió que esta se llevará a cabo en el corregimiento Belén de Bajirá jurisdicción del municipio Riosucio, Chocó Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1YYF02bq7_rkm8u7RAkkaRtUme6pEIVw?usp=share_link https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wLVE6E4qy4KbOG6E1GehFqDwhVS/edit?usp=share_link&ouid=105237622903187051770&pf_rd=true&sd=true	Se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Riosucio, Chocó donde se desarrolló actividad capacitar para empoderar. Fecha: 16 de noviembre de 2022 Hora: 10:00 am Evidencia: 20228301901113701E radicado 20228305019191 https://drive.google.com/drive/folders/1z92NCqVlPdeQ4-is9dGTeeZVJ0Qw?usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/10VlPcA80HmFTPof3pkcR2MWUOVci8	Actividad finalizada en el mes de noviembre	Verificadas las evidencias del mes de septiembre se puede observar que la DT Occidente realizó capacitación en el municipio de Niquíl - Chocó como se puede observar en los soportes del expediente cronos 2022830190111884E radicado 20228304071391. Para el mes de octubre y una vez revisadas las evidencias correspondientes, se logra observar que la DT Occidente, determino que se reprogramaría y realizaría capacitación en el municipio de Riosucio - Chocó en el mes de noviembre como consta en acta de reunión realizada y el cronograma de actividades aprobado por la DT para el periodo. Finalmente y una vez revisadas y verificadas las evidencias en el expediente del sistema de gestión documental CRONOS para el mes de noviembre, se logra observar que la DT Occidente realizó capacitación en el municipio de Riosucio - Chocó de acuerdo a cronograma definido y actas de asistencia que reposan como soporte de la capacitación realizada en dicho periodo. En diciembre no se ejecuto ninguna actividad dado que la actividad estaba programada hasta el mes de noviembre de acuerdo con la información verificada en el sistema Siggestion.	
		Dirección Territorial Oriente	25518	1/03/2022 a 30/11/2022	En el mes de septiembre se realizó actividad Capacitar para empoderar en el Municipio de Abrego el día 8 de septiembre de 2022, por estar ubicado en zona apartadas del País, se promovió el control social a los servicios públicos domiciliarios, se desarrollaron temáticas de deberes y derechos, proceso de reclamación y se socializó plataforma te resuelvo y los canales de comunicación de la entidad. Evidencia: Expediente No. 202284019010197E	En el mes de octubre no se realizó esta actividad porque no hay meta dentro del plan de acción para este mes.	En el mes de noviembre se realizó actividad Superseguir en Sintonia en el Municipio de Garagoa el día 24/11/2022, por estar ubicado en zona apartadas del País, se promovió el control social a los servicios públicos domiciliarios, se oriento a la comunidad en proceso de reclamación, plataforma te resuelve y se socializaron los canales de comunicación de la entidad. Evidencia: Expediente No 2022840190112169E	Actividad finalizada en el mes de noviembre	Verificadas las evidencias del mes de septiembre se puede observar que la DT Oriente realizó capacitación en el municipio de Abrego como se puede observar en los soportes del expediente cronos 202284019010197E. Para el mes de octubre se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Siggestion donde se observa que la DT Oriente no contaba con una actividad definida para ese periodo, sin embargo determinaron y definieron la zona a visitar en el mes de noviembre. Finalmente y una vez revisadas y verificadas las evidencias en el expediente 2022840190112169E del sistema de gestión documental CRONOS para el mes de noviembre, se logra observar que la DT Oriente realizó capacitación en el municipio de Garagoa de acuerdo a cronograma definido y actas de asistencia que reposan como soporte de la capacitación realizada en dicho periodo. En diciembre no se ejecuto ninguna actividad dado que la actividad estaba programada hasta el mes de noviembre de acuerdo con la información verificada en el sistema Siggestion.	
		Dirección Territorial Suroccidente	25336	1/04/2022 a 31/12/2022	No cuenta con meta el presente mes. Sin embargo, se desarrolló mesa de trabajo con el equipo de la territorial para evaluar las propuestas de municipios a impactar en el mes de septiembre en cumplimiento de las metas trazadas en el plan de acción. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/15H46NwckvBuryg26XBGTBF02hVedI?usp=sharing&ouid=105163598662594950862&pf_rd=true&sd=true	Se desarrolló jornada Capacitar para Empoderar en Florencia Cauca el 27/10/2022, municipio que se encuentra ubicado en el sur del departamento a 4 horas de la capital Popayán y limita con el departamento de Nariño, de difícil acceso y ubicado en zona de conflicto armado por sus condiciones de inaccesibilidad, se presentan inconformidades, ya sea por la prestación del servicio o en facturación, en común, por falta de desconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios. Evidencia: Expediente 202285019010712E Radicado 20228504749941	Para este mes no se tiene programada esta actividad	Se desarrolló jornada Capacitar para Empoderar en Puerto Tejada Cauca el 2/12/2022, municipio que se encuentra ubicado en el norte del Cauca, zona de conflicto armado, donde se presentan inconformidades con los servicios públicos ya sea por la prestación del servicio o en facturación, en común, por falta de desconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios. Evidencia: Expediente: 2022850190108480E	Se evidenció que en el mes de septiembre de 2022 no registraba actividades. Sin embargo la DT Suroccidente realizó mesa de trabajo para definir y determinar la zona a la cual le realizarán capacitación en el mes de Octubre. Para el mes de Octubre de 2022 se evidencia que que la DT realizó una actividad de capacitación en el sur del departamento de Nariño como se puede evidenciar en documentos soporte y acta de asistencia en el expediente del sistema de gestión documental CRONOS. En diciembre no se ejecuto ninguna actividad dado que la actividad estaba programada hasta el mes de noviembre de acuerdo con la información verificada en el sistema Siggestion. Para el mes de Noviembre se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Siggestion donde se observa que la DT no contaba con una actividad definida para ese periodo, sin embargo realizaron mesa de trabajo donde determinaron y definieron la zona a visitar en el mes de diciembre. Finalmente y una vez revisadas y verificadas las evidencias en el expediente 2022850190108480E del sistema de gestión documental CRONOS para el mes de diciembre, se logra observar que la DT Suroccidente realizó capacitación en el norte del Cauca zona de conflicto de acuerdo a cronograma definido y actas de asistencia que reposan como soporte de la capacitación realizada en dicho periodo.	
		Dirección Territorial Sureste	25548	1/03/2022 a 30/11/2022	Se realizó la actividad Superseguir al barrio el día 23/09/2022 a usuarios en Suarez, Tolima con el fin de construir herramientas de acceso y lograr la participación ciudadana en la cual se realizó atención personalizada y se abordaron los siguientes temas de: 1. Atención y promoción de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios; 2. ABC de Reclamaciones 3. Canales de Atención Virtual; ya se aborda la ficha técnica FCS-FT-004 mediante la cual se socializo el Portafolio de productos y servicios, trámites y OPA de la Superseguir; Conforme a lo anterior se construyó canal de comunicación entre el gestor territorial y los asistentes a la actividad ya que se absorbieron inquietudes particulares a cada uno de ellos y se les sensibilizó respecto al control social y la participación ciudadana dando acceso a esta información y fortaleciendo sus conocimientos. Evidencia: Expediente No. 2022870190102580E	En el mes de octubre 2022 se realiza un avance de gestión donde se propone la actividad Superseguir al barrio en San Agustín-Huila a realizarse el 25/11/2022. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mk495M79BWW_zLzcp2mgYwWgNdZpL	no ha presentado	no ha presentado	No Cumplida	Revisada la actividad, no se reportó las evidencias asignadas en el mes de noviembre dentro de la acción denominada "Construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana", la cual se enmarca en las zonas apartadas del país. Por lo anterior, la meta no se cumplió dado que se tenía previsto 5 visitas y solo se reportó 4.
		Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25248	01/02/2022 a 31/12/2022	En el mes de septiembre, se implementaron las siguientes estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, así: 73 actividades en las Direcciones Territoriales; 19 Superseguir al Barrio; 37 Capacitar para empoderar; 8 Superseguir en Sintonia; 2 Talleres CDCS, y 8 actividades de Promoviendo el control social y 7 Rendiciones de Cuentas . Se realizó el diseño gráfico y estructural del cronograma de actividades de Participación Ciudadana del mes octubre de las diferentes territorios con respecto a las actividades como Superseguir en Sintonia, Capacitar para Empoderar, Superseguir al Barrio, Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social y Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales. Evidencia: Actividades Direcciones Territoriales https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bwouMefq2YmHTfJL_y5Ta2BkH2w9r9ndtjgds13E230523 Diseño gráfico https://drive.google.com/file/d/1JLmXp-QnQ4yzYan_Rm0vOR7pn3DPmOa/view?usp=sharing	En el mes de Octubre, se implementaron las siguientes estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en las cuales se adelantaron 69 actividades en las Direcciones Territoriales, así: 16 Superseguir al Barrio, 7 Superseguir en Sintonia, 31 Capacitar para empoderar, 1 Feria de Servicios, 9 Promoviendo en Control social y 5 Talleres CDCS. Se realizó el diseño gráfico y estructural del cronograma de actividades de Participación Ciudadana del mes octubre de las diferentes territorios con respecto a las actividades como Superseguir en Sintonia, Capacitar para Empoderar, Superseguir al Barrio, Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social y Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales. Evidencia: Actividades de participación Direcciones Territoriales https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Mh5nqCwWwNMJdOQ5mC8vXHEsk8Fveditjgdi4-988684675 Diseño gráfico https://drive.google.com/file/d/1qS6E87Vj-wRGRhcYw18ONaaalWafk6d2vew	En el mes de noviembre, se implementaron las siguientes estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en las cuales se adelantaron 70 actividades en las Direcciones Territoriales, así: 20 capacitar para empoderar, 6 Superseguir al barrio, 7 Superseguir en sintonia y 3 talleres con comités	En el mes de noviembre, se implementaron las siguientes estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f8UuAJM_Fhr3YWMZ7of_Uvd-AkA4u8/edit?usp=share_link&ouid=1540960980	Cumplida	Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Siggestion del mes de septiembre se puede observar que la SDPUGT implemento 73 estrategias para el fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio (No fue posible verificar el archivo "Diseño Gráfico"...). Para el mes de octubre se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Siggestion donde se puede observar que la SDPUGT implemento 69 estrategias para el fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Siggestion para el mes de noviembre donde se puede observar que la SDPUGT implemento 70 estrategias para el fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Finalmente para el mes de diciembre se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Siggestion donde se puede observar que la SDPUGT implemento 38 estrategias para el fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.

				<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Cali Valle del Cauca el 2/09/2022 2. Capacitar para Empoderar en Buenaventura Valle del Cauca el 7/09/2022 3. Capacitar para Empoderar en Pasto Nariño el 8 y 9/9/2022 4. Capacitar para Empoderar en Buenaventura Valle del Cauca el 15 y 16/9/2022 5. Capacitar para Empoderar en Cali Valle del Cauca el 20 y 22/09/2022 6. Superservicios en Sintonía en Buenaventura Valle del Cauca el 23/09/2022 7. Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Cali Valle del Cauca el 23/09/2022 8. Promoviendo el Control Social en Cumbitara Nariño el 29/09/2022 9. Capacitar para Empoderar en Palmira Valle del Cauca el 29/09/2022 10. Superservicios en Sintonía en Pasto Nariño el 30/09/2022 11. Rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales en Pasto Nariño el 30/09/2022 <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2022850190106518E 2) 2022850190106518E 3) 2022850190106635E 4) 2022850190106447E 5) 2022850190106800E 6) 2022850190107019E 7) 2022850190107134E 	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Superservicios al Barrio en Buenaventura Valle del Cauca el 21/10/2022 2. Superservicios en Sintonía en Cali Valle del Cauca el 12/10/2022 3. Superservicios al Barrio en Popayán Cauca el 13/10/2022 4. Capacitar para Empoderar en Ipiales Nariño el 14/10/2022 5. Superservicios al Barrio en Buenaventura Valle del Cauca el 14/10/2022 6. Capacitar para Empoderar en Cali Valle del Cauca el 24/10/2022 7. Superservicios al Barrio en Quilichao Cauca el 24/10/2022 8. Promoviendo el Control Social en Imusa Nariño el 26/10/2022 9. Fena de Servicios en Tumaco Nariño el 21 y 22/10/2022 10. Promoviendo el Control Social en Olaya Herrera Nariño el 24/10/2022 <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2022850190107330E 2) 2022850190107347E 3) 2022850190107437E 4) 2022850190107312E 5) 2022850190107444E 6) 2022850190107509E 7) 2022850190107619E 8) 2022850190107709E 9) 2022850190107820E 10) 2022850190108799E 	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitar para Empoderar en Cali Valle del Cauca el 13/11/2022 2. Superservicios en Sintonía en Argelia, Valle del Cauca el 31/11/2022 3. Superservicios al Barrio en Trujillo Valle del Cauca el 31/11/2022 4. Superservicios al Barrio en Buenaventura Valle del Cauca el 14/11/2022 5. Capacitar para Empoderar en Buenaventura Valle del Cauca el 17/11/2022 6. Superservicios al Barrio en Popayán Cauca el 19/11/2022 7. Capacitar para Empoderar en Cali Valle del Cauca el 29/11/2022 8. Superservicios al Barrio en Cali Valle del Cauca el 24/11/2022 9. Capacitar para Empoderar en Buenaventura Valle del Cauca el 25/11/2022 10. Promoviendo el Control Social en Chachagüí Nariño el 25/11/2022 11. Capacitar para Empoderar en Francisco Pizarro Nariño el 30/11/2022 <p>Evidencia:</p> <p>Expedientes: 2022850190107900E, 2022850190107911E, 2022850190107900E, 2022850190108138E, 2022850190108139E, 2022850190108191E, 2022850190108192E, 2022850190108271E, 2022850190108294E, 2022850190108295E</p>	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <p>Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Popayán Cauca el 17/12/2022</p> <p>2. Superservicios al Barrio en Ulúa Valle el 5/12/2022</p> <p>Evidencia:</p> <p>Expedientes: 2022850190107989E, 2022850190108598E</p>	Cumplida	<p>Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos del mes de septiembre se puede observar que la DT Suroccidente realizó 11 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p> <p>Para el mes de octubre se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos en el cual se puede observar que la DT Suroccidente realizó 10 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p> <p>Se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos en el mes de noviembre en el cual se puede observar que la DT Suroccidente realizó 11 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p> <p>Finalmente para el mes de diciembre se revisaron las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos donde se puede observar que la DT Suroccidente realizó 2 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p>
			<p>Las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social giraron en capacitar, empoderar y orientar a los usuarios, asistentes y comunidad, mediante actividades como Superservicios en sintonía en San José del Guaviare, Guaviare 23/09/2022; Capacitar para Empoderar Santa María, Huila 16/09/2022; Capacitar para Empoderar Paz de Ariporo, Casanare 21/09/2022; Actividad Promoviendo el control social 27/9/2022 Solano, Caquetá; Capacitar para Empoderar Putumayo, Mocoa 24/09/2022; Superservicios al Barrio Suarez, Tolima 23/09/2022 y Mesa Superservicios Rovira, Tolima 29/09/2022; en temas Generalidades, ODS, divulgación de canales, Ley 142 1994, Plan choque 2021, Participación ciudadana, promoción de derechos y deberes, procedimiento de reclamación, orientación en SAP, Sistema de vigilancia y control (CDCS), elección de VC, funciones de CDCS, portafolio de control (FCS-FT-004 D.U.)</p> <p>Evidencia:</p> <p>Las evidencias son los siguientes expedientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Superservicios en Sintonía San José del Guaviare, Guaviare 23/09/2022 2022870190102579E 2. Capacitar para Empoderar Santa María, Huila 2022870190102576E 3. Capacitar para Empoderar Paz de Ariporo 2022870190102577E 4. Actividad Promoviendo el control social 27/9/2022 Solano, Caquetá 2022870190102578E 5. Capacitar para Empoderar Putumayo, Mocoa 24/09/2022 2022870190102581E 6. Superservicios al Barrio Suarez, Tolima 23/09/2022 2022870190102580E 7. Mesas Superservicios Rovira, Tolima 29/09/2022 2022870190102583E 	<p>Para el mes de octubre se establecieron como estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana, en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad Superservicios al barrio Florencia, Caquetá 08/10/2022 2. Actividad Promoviendo el control social Puerto Rico, Meta 13/10/2022 3. Actividad Capacitar para empoderar Acacias, Meta 19/10/2022 4. Actividad Superservicios en Sintonía Pital, Huila 20/10/2022 5. Actividad Capacitar para empoderar Gigante, Huila 21/10/2022 6. Actividad Taller con Comités de Desarrollo y Control Social Florencia, Caquetá 28/10/2022 <p>Evidencia:</p> <p>Las evidencias se encuentran en los siguientes expedientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad Superservicios al barrio Florencia, Caquetá 08/10/2022 Expediente 2022870190103456E 2. Actividad Promoviendo el control social Puerto Rico, Meta 13/10/2022 Expediente 2022870190103457E 3. Actividad Capacitar para empoderar Acacias, Meta 19/10/2022 Expediente 2022870190103459E 4. Actividad Superservicios en Sintonía Pital, Huila 20/10/2022 Expediente 2022870190103460E 5. Actividad Capacitar para empoderar Gigante, Huila 21/10/2022 Expediente 2022870190103463E 6. Actividad Taller con Comités de Desarrollo y Control Social Florencia, Caquetá 28/10/2022. Expediente 2022860190121532E 	NO HA PRESENTADO	NO HA PRESENTADO		No Cumplida	<p>La Dirección Territorial Surorienté, no reportó para los meses de noviembre y diciembre los soportes de la realización de actividades relacionadas con la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Incumpliendo con la meta establecida de 57 actividades, dado que no se reportó 11 de estas.</p>
5.3	Implementar estrategias de coacción sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25250	<p>Para el mes de septiembre, se adelantó reunión con la OAPII, en la cual se socializan las metodologías de innovación a utilizar en la iniciativa de la SDPUGT para fortalecer la articulación para la implementación de acciones de IVC; adicionalmente en dicha reunión, se explica el cronograma de actividades de mesas para la etapa de "conocer" según metodología de co-creación propuesta, y se revisan las preguntas que se abordarían en las mesas con las Direcciones Territoriales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BA2UJ2X59nMLVfQzizDAaAAW0fUD-0edf?usp=sharing&oid=100983273640024472293Xnpof-trued&true</p>	<p>En el mes de octubre, se realizaron 6 Mesas de Co-creación con las siete Direcciones Territoriales en la fase de "empatía" y la OAPII, para la iniciativa de articulación entre dependencias para las acciones de protección al usuario (IVC); en estas mesas participaron los Directores Territoriales, enlaces jurídicos, enlaces de IVC, enlaces de Participación Ciudadana, y personas con conocimiento relacionado a los trámites recibidos en las Territoriales.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://drive.google.com/drive/ufolders/1KNIUJ5p56YmV-wgVaomk8JOFUEZkYf;Agenda%20propuesta</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CMPhLmsKaGdLYu1A9Rnstq2KwCqYbiedf?usp=share_link&oid=1101223170540125731548Artpof-trued&true</p> <p>Propuesta formulario de preguntas https://docs.google.com/forms/d/1VjYrRRRTG74NuayDacRTL_Q9F36XA-gOB_MLLH44/edit</p> <p>Propuesta formulario de inscripción https://docs.google.com/forms/d/1AMXLI_3tqj8UM5mS0UhyzCZWp3oGpVWwEwDpTMTv0/edit</p>	<p>En el mes de noviembre se realizó la metodología a aplicar en el mes de septiembre en las Direcciones Territoriales en la fase de "conocer" y generar un espacio de diálogo abierto sobre temas relevantes en servicios públicos domiciliarios para las regiones</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://drive.google.com/drive/ufolders/1NzAZ3h9WOGHCMSG0y1fRdpfX0xzcZk</p>	<p>El 27 de diciembre se realizó mediante la plataforma google meet la actividad de planeación participativa de cierre de año con Vocales de control y Miembros de Comités de Desarrollo y Control Social de diferentes ciudades del país. Esta actividad se realizó con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y con la ayuda en la convocatoria por parte de las Direcciones Territoriales. Esta actividad tuvo como objetivo realizar una consulta amplia, diversa, y formada para fortalecer la atención preventiva de las problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y fortalecer la participación ciudadana en 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://drive.google.com/drive/ufolders/1TKFqH9hSHNm_W1ZZwX0caCsyf20ve</p>	Cumplida	<p>Verificadas las evidencias de las mesas de trabajo adelantadas por la SDPUGT Para el mes de septiembre, se adelantó reunión con la OAPII, en la cual se socializan las metodologías de innovación a utilizar para fortalecer la articulación para la implementación de acciones de IVC; adicionalmente en dicha reunión, se explica el cronograma de actividades de mesas para la etapa de "conocer" según metodología de co-creación propuesta, y se revisan las preguntas que se abordarían en las mesas con las Direcciones Territoriales.</p> <p>Para el mes de octubre, la SDPUGT realizó 6 Mesas de Co-creación con las siete Direcciones Territoriales en la fase de "empatía" y la OAPII, para la iniciativa de articulación entre dependencias para las acciones de protección al usuario (IVC); en estas mesas participaron los Directores Territoriales, enlaces jurídicos, enlaces de IVC, enlaces de Participación Ciudadana, y personas con conocimiento relacionado a los trámites recibidos en las Territoriales de acuerdo con evidencias reportadas en link de la carpeta compartida.</p> <p>Se revisaron las evidencias reportadas en el link de la carpeta compartida para el mes de noviembre donde se logra observar que se realizó la metodología a aplicar en el mes de diciembre en desarrollo del congreso Superservicios, con el propósito de generar un espacio de diálogo abierto sobre temas relevantes en servicios públicos domiciliarios para las regiones.</p> <p>Finalmente en el mes de diciembre la SDPUGT realizó mediante la plataforma google meet la actividad de planeación participativa de cierre de año con Vocales de control y Miembros de Comités de Desarrollo y Control Social de diferentes ciudades del país. Esta actividad se realizó con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y con la ayuda en la convocatoria por parte de las Direcciones Territoriales como se puede observar en el link de la carpeta compartida.</p>
5.4	Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25254	<p>En el mes de septiembre, las Direcciones Territoriales Occidente, Suroccidente, incluyeron en su cronograma de actividades de participación ciudadana 16 mesas sus servicios como meta del proyecto de inversión, hasta el momento en 9 de estas se reportó 18 compromisos, de los cuales 6 están relacionados con el servicio de energía, 6 con el servicio de acueducto, 5 relacionados con el servicio de aseo y 1 relacionado con el servicio de alcantarillado.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDQgQZTODZjma1d2xwMw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#gid=0</p>	<p>En el mes de octubre, las Direcciones Territoriales Noroccidente, Nororienté, Occidente, Oriente, Suroccidente y Surorienté, incluyeron en su cronograma de actividades de participación ciudadana 16 mesas sus servicios como meta del proyecto de inversión. Durante el desarrollo de 15 de estas actividades se han reportado 48 compromisos, de los cuales 19 están relacionados con el servicio de energía, 16 con el servicio de acueducto, 3 relacionados con el servicio de aseo, 3 relacionados con el servicio de alcantarillado y 7 compromisos relacionados con el servicio de gas combustible.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://drive.google.com/drive/ufolders/11KHSACDQgQZTODZjma1d2xwMw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#gid=0</p>	<p>En el mes de Noviembre, las Direcciones Territoriales incluyeron en su cronograma de actividades de participación ciudadana 15 mesas Superservicios dentro de la meta del proyecto de inversión. Durante el desarrollo de 11 de estas actividades se reportaron 14 compromisos, de los cuales 3 están relacionados con el servicio de energía, 5 con el servicio de acueducto, 4 relacionados con el servicio de aseo y 2 compromisos relacionados con el servicio de gas combustible; dichas actividades se realizaron en los municipios de Villanueva (La Guajira), San Antero y Montería (Córdoba), Apartado (Antioquia), Candalaria y Santander de Quilichao (Cauca), Jamundí (Valle del Cauca) y en el municipio de Melgar (Tolima)</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDQgQZTODZjma1d2xwMw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#usp=sharing</p>	<p>Para el mes de Diciembre las direcciones territoriales programaron 9 mesas superservicios dentro de la meta del proyecto de inversión. Al 15 de diciembre de estas 9 actividades se reportó por las DT el desarrollo de 3 mesas superservicios de donde se derivaron 6 compromisos, de los cuales 5 están relacionados con el servicio de energía y 1 con el servicio de acueducto.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDQgQZTODZjma1d2xwMw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#usp=sharing</p>	Cumplida	<p>Verificadas las evidencias de las actividades adelantadas por la SDPUGT Para el mes de septiembre, se observa que se incluyeron en el cronograma de actividades de participación se a realizar por las DTs como meta del proyecto de inversión.</p> <p>Para el mes de octubre, la SDPUGT una vez revisadas las evidencias de las actividades adelantadas por la SDPUGT se observa que se incluyeron en el cronograma de actividades de participación a realizar por las DTs como meta del proyecto de inversión.</p> <p>Se revisaron las evidencias reportadas en link de la carpeta compartida para el mes de noviembre donde la SDPUGT adelanto actividades donde se observa que se incluyeron en el cronograma de actividades de participación a realizar por las DTs como meta del proyecto de inversión.</p> <p>Finalmente en el mes de diciembre y una vez verificadas las evidencias de las actividades adelantadas por la SDPUGT se observa que se incluyeron en el cronograma de actividades de participación se a realizar por las DTs como meta del proyecto de inversión.</p>
		Dirección Territorial Centro	25374	<p>Con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realizó monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios a través del Drive de propiedad de la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador del servicio de energía ENEL Colombia, durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Venecia, Cundinamarca y Bogotá D.C.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ver archivo en EXCELL "MONITOREO A COMPROMISOS MESAS SUPERSERVICIOS" ubicado en https://drive.google.com/drive/ufolders/15aZwB348Bgn7f-v-ankMcU8mCF-B</p>	<p>Con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realizó monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios a través del Drive de propiedad de la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con los prestadores e incluyendo en los expedientes los cumplimientos por parte de los prestadores objeto de acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ver archivos en PDF. "Cumplimiento compromisos expediente 202281232100072E" y "Cumplimiento compromisos expediente 202281219011360E" Ubicados en https://drive.google.com/drive/ufolders/1h0c39z9f306nOPDF9cZuakLkYc</p> <p>Ver Drive de monitoreo en https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDQgQZTODZjma1d2xwMw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#gid=0</p>	<p>Con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realizó monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios a través del Drive de propiedad de la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con los prestadores e incluyendo en los expedientes los cumplimientos por parte de los prestadores objeto de acuerdos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Ver archivos en PDF. "Seguimiento compromisos expediente 2022812190111412E" Ubicados en https://drive.google.com/drive/ufolders/1NzAZ3h9WOGHCMSG0y1fRdpfX0xzcZk</p> <p>Ver Drive de monitoreo en https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDQgQZTODZjma1d2xwMw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#gid=0</p>	Cumplida	<p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de septiembre se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador del servicio de energía ENEL Colombia, durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Venecia, Cundinamarca y Bogotá D.C.</p> <p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de octubre se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador del servicio de AAA EMPAOPULO y el prestador del servicio de energía VANTI S.A durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Apulo, Cundinamarca y Bogotá D.C.</p> <p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de noviembre se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador del servicio de AAA EMPAOPULO y el prestador del servicio de VANTI S.A durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Apulo, Cundinamarca y Bogotá D.C.</p> <p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de diciembre y de acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con los prestadores de servicios públicos e incluyendo en los expedientes los cumplimientos por parte de los prestadores objeto de acuerdos. Los soportes y evidencias se encuentran detallados en los número de expediente cronos y link de documentos compartidos en carpetas drive de cada uno de los meses.</p>	

Dirección Territorial Noroccidente	25348	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>En septiembre se asistió técnicamente en la evaluación y seguimiento a los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo como estrategia de solución conjunta articulada entre los actores del sector, en este caso la empresa Aquamag. Logrando determinar el cumplimiento del compromiso por parte de esta empresa, adquirió en la mesa de trabajo en Fundación - Magdalena. Con respecto a los compromisos de San Juan del Cesar no se han cumplido aún, resaltando que se encuentran en oportunidad para su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18a1452C2gZxhS2peXG2WgPReJLjOz-P7?usp=sharing</p>	<p>En octubre se asistió técnicamente en la evaluación y seguimiento a los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo como estrategia de solución conjunta articulada entre los actores del sector, en este caso se determinó que los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo realizada en Fundación - Magdalena se cumplieron todos a satisfacción. Con respecto a los compromisos de San Juan del Cesar no se han cumplido aún, resaltando que se encuentran en oportunidad para su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1M37NIO2_HOZiVmZU-900Us8GkDdVlc7?usp=share_link</p>	<p>En noviembre se asistió técnicamente en la evaluación y seguimiento a los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo como estrategia de solución conjunta articulada entre los actores del sector, en este caso se determinó que los compromisos adquiridos por la empresa AQUASU en la mesa de trabajo realizada en Campo de la Cruz en Atlántico se cumplieron satisfactoriamente, así como los compromisos de la mesa de trabajo realizada en Concordia - Magdalena.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1j8PeG_QZAgzh1L8kenRgK7M_-8uHx7?usp=share_link</p>	<p>En diciembre se asistió técnicamente en la evaluación y seguimiento a los compromisos adquiridos en las mesas de trabajo como estrategia de solución conjunta articulada entre los actores del sector, en este caso se determinó que los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo realizada en Ciénaga - Magdalena se cumplieron satisfactoriamente, así como los compromisos de la mesa de trabajo realizada en Concordia - Magdalena.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1b2WfGjVzajYceqFgQ1SkxTDG7Hsr3L7?usp=share_link</p>	<p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de septiembre se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador Aquamag, durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio Fundación - Magdalena.</p> <p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de octubre se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador de servicios públicos en San Juan del Cesar.</p> <p>De acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, para el mes de noviembre se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con el prestador AQUASU en la mesa de trabajo realizada en Campo de la Cruz en Atlántico.</p> <p>Finalmente para el mes de diciembre y de acuerdo a compromisos definidos con la SDPUGT, se realizaron actividades con el fin de Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector, en conjunto con la SDPUGT, creándose los registros de los compromisos establecidos con los prestadores de servicios públicos e incluyendo en los expedientes los cumplimientos por parte de los prestadores objeto de acuerdos en Ciénaga - Magdalena así como los compromisos de la mesa de trabajo realizada en Concordia - Magdalena. Los soportes y evidencias se encuentran detallados en los link de documentos compartidos en carpetas drive de cada uno de los meses.</p>
Dirección Territorial Nororiental	25369	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>Durante el mes de septiembre se realizaron 2 actividades mediante la estrategia de participación ciudadana mesa supervenios donde asistieron a Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control con la actividad mesa supervenios dichas mesas fueron realizadas en los municipios de Montería (Córdoba) y Curumani (Cesar).</p> <p>En dichas mesas se realizaron acuerdos y compromisos que ayudan a la articulación de propuestas de solución que nacen de las necesidades específicas encontradas en cada mesa que ayuda a la solución conjunta en el ejercicio de articulación para mejorar el servicio brindado a los usuarios.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1gnh8-hRSWPApoNim6bZQ25sND1CxF1/edit?usp=sharing&oid=102700349246039122347&tpo=true&sd=true</p>	<p>Durante el mes de octubre se realizaron 2 actividades mediante la estrategia de participación ciudadana mesa supervenios donde asistieron a Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control con la actividad mesa supervenios dichas mesas fueron realizadas en los municipios de Sopliento (Bolívar) y Corozal (Sucre).</p> <p>En dichas mesas se realizaron acuerdos y compromisos que ayudan a la articulación de propuestas de solución que nacen de las necesidades específicas encontradas en cada mesa que ayuda a la solución conjunta en el ejercicio de articulación para mejorar el servicio brindado a los usuarios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18GkcsdJ95ruOcyoJlB95qkCSzK4J4VO?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de septiembre se realizaron 2 actividades mediante la estrategia de participación ciudadana mesa supervenios donde asistieron a Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control con la actividad mesa supervenios dichas mesas fueron realizadas en los municipios de Montería (Córdoba) y El Paso (Cesar).</p> <p>En dichas mesas se realizaron acuerdos y compromisos que ayudan a la articulación de propuestas de solución que nacen de las necesidades específicas encontradas en cada mesa que ayuda a la solución conjunta en el ejercicio de articulación para mejorar el servicio brindado a los usuarios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1TEzoC28rj6VkvF5P24YhK845d73gc_7?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de diciembre se realizaron 2 actividades mediante la estrategia de participación ciudadana mesa supervenios donde asistieron a Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control con la actividad mesa supervenios dichas mesas fueron realizadas en los municipios de Montería (Córdoba) y El Paso (Cesar).</p> <p>En dichas mesas se realizaron acuerdos y compromisos que ayudan a la articulación de propuestas de solución que nacen de las necesidades específicas encontradas en cada mesa que ayuda a la solución conjunta en el ejercicio de articulación para mejorar el servicio brindado a los usuarios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1a095eXdxQpe8jROZtcx2jp0q_E0Ebt?usp=sharing</p>	<p>De septiembre a diciembre se evidencian soportes de seguimiento a compromisos resultado de mesas de trabajo como asistencia técnica dentro de actividades de participación ciudadana en mesas Supervenios, las cuales fueron 2 por mes y se desarrollaron en los municipios de Curumani, Sopliento, Corozal, San Antonio, El Paso y Montería en tres ocasiones.</p> <p>Frete al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororiental en su producto 10955 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.</p>
Dirección Territorial Occidente	25377	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>Para este periodo se brindó asistencia para el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos en las mesas Supervenios realizadas en los municipios de Pereira (Risaralda), Acandí (Chocó), Dosquebradas (Risaralda), Córdoba (Quindío), Istmina (Chocó) y mesa de trabajo en La Dorada (Caldas) con la empresa de Alicantos S.A.</p> <p>Mesas de trabajo virtuales: mesa de trabajo con la prestadora Aseprovis de Pereira, Dosquebradas (Risaralda) con la prestadora Serviciod.</p> <p>Mesas de trabajo virtuales: mesa de trabajo con la prestadora EPO y con la prestadora Alicantos S.A.</p> <p>Dichas acciones por parte de la DTCC, se han realizado a través de correos electrónicos, por medio de los cuales se hacen los respectivos requerimientos y tendientes al cumplimiento los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas.</p> <p>Valor agregado: A través de las mesas realizadas durante el periodo, generamos espacios de construcción colectiva y comunicación entre los actores involucrados. Además de plantear soluciones a las problemáticas manifestadas por los usuarios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/118QRAHGQ26EGvPvRH8DXiABdl1hu?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de octubre se brindó asistencia para el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos en las mesas Supervenios realizadas en los municipios de Guarne (Antioquia), Córdoba (Quindío), Acandí (Chocó), Pijao (Quindío), Bello (Antioquia), Istmina (Chocó) y mesa de trabajo en La Dorada (Caldas) con la empresa de Alicantos S.A.</p> <p>Mesas de trabajo virtuales: mesa de trabajo con la prestadora Aseprovis S.A.S. E.S.P.</p> <p>Dichas acciones por parte de la DTCC, se han realizado a través de correos electrónicos, por medio de los cuales se hacen los respectivos requerimientos y tendientes al cumplimiento los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/111y1Lk3A3HAMUCotk8b8t1Ejdr3Ql?usp=share_link</p>	<p>Para el mes de noviembre se brindó asistencia para el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos en las mesas Supervenios realizadas en los municipios de Pereira (Risaralda), Dosquebradas (Risaralda), Guarne (Antioquia), Córdoba (Quindío), Acandí (Chocó), Pijao (Quindío), Bello (Antioquia), Istmina (Chocó), Villamaría (Caldas) y mesa de trabajo en Pereira (Risaralda), Pijao (Quindío) Dosquebradas (Risaralda).</p> <p>Mesas de trabajo virtuales: mesa de trabajo con la prestadora acueducto piedras blancas corregimiento Santa Elena Medellín (Antioquia), no se adquirieron compromisos.</p> <p>Dichas acciones por parte de la DTCC, se han realizado a través de correos electrónicos, por medio de los cuales se hacen los respectivos requerimientos y tendientes al cumplimiento los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1111TPCZKjzpfJleaF8Ru6Pmo2FXmS8N?usp=share_link</p>	<p>Para el mes de diciembre se brindó asistencia para el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos en las mesas Supervenios realizadas en el municipio Bello (Antioquia). Dicha acción por parte de la DTCC, se realizó a través de correo electrónico, por medio del cual se informó a la ciudadanía interesada de las acciones de seguimiento para el cumplimiento de cada uno de los compromisos, dando así las garantías a la comunidad.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/11gxb8oY2K0GdL3Ulnv7W92cx8f9?usp=share_link</p>	<p>En el mes de Septiembre se evidencian seguimientos a los compromisos emanados de las mesas de trabajo con la SSPD en los municipios de Pereira, Acandí, Dosquebradas, Córdoba, Istmina por medio de requerimientos y solicitudes mediante correos electrónicos para la asesoría técnica y su cumplimiento, de igual manera en las mesas de Octubre y noviembre se evidencian correos electrónicos de seguimiento a compromisos de mesas de trabajo referentes a los municipios de Guarne, Córdoba, Acandí, Pijao, Bello, Istmina, La dorada, Pereira, Dosquebradas, Villamaría. Finalmente en diciembre se evidencia seguimiento realizado a los compromisos establecidos en las mesas Supervenios realizadas en el municipio de Bello (Antioquia)</p> <p>Frete al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su producto 10956 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.</p>
Dirección Territorial Oriente	25530	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>En el mes de septiembre se realizó seguimiento al cumplimiento del compromiso de la prestadora ESSA, en el Municipio de Aratoca, donde se socializaron con líderes y usuarios en los temas de canales de atención de la empresa y procedimiento de reclamación en datos al electrodinámicos a través de la emisora La voz del Chicamocha del Municipio de Aratoca en dos espacios de interacción con los oyentes los días 6 y 13 de septiembre del 2022.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190109824E - radicado No. 20228403824092</p>	<p>En el mes de octubre se realizó seguimiento al compromiso establecido en la mesa del Municipio de Mogotes, por la prestadora Essa, la cual debía socializar con los líderes, Presidentes de Juntas de Acción comunal, vocales de Control y la Personería, temas como el incremento del valor de kw, plan de mantenimiento, los cuales nos informan que están pendientes de la coordinación por parte de la Personería de los líderes para ellos realizarla. Se puede evidenciar en el radicado No. 2022030064645 del 11/10/2022.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190109859E Mesa de Mogotes.</p>	<p>En el mes de noviembre se dio cumplimiento al compromiso establecido en la mesa realizada en el Municipio de Suaita el 25/10/2022, donde se socializaron con los líderes, Presidentes de Juntas de Acción comunal, vocales de Control y la Personería, temas como el incremento del valor de kw, plan de mantenimiento, los cuales nos informan que están pendientes de la coordinación por parte de la Personería de los líderes para ellos realizarla. Se puede evidenciar en el radicado No. 20228404884932 del 30/11/2022.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190111253E en radicado No. 20228404884932</p>	<p>En el mes de diciembre se cumplió el compromiso establecido en la mesa del Municipio de Mogotes realizada el 16/08/2022, establecido con la prestadora Electricidad de Santander quien socializó con la Personería y los líderes del Municipio los temas de tarifas, subsidios, incremento del valor kw, medios de comunicación para reporte de suspensión del servicio, socialización de programa puntas y colas, planes de Mantenimiento y canales de atención. Se puede evidenciar en el radicado No. 20228405017432 del 09/12/2022, donde se anexa evidencia y fotografías.</p> <p>Evidencia: Radicado No. 20228405017432 del 09/12/2022</p>	<p>Para septiembre se evidencian soportes de seguimiento a compromisos de la mesa de trabajo en el municipio de Aratoca con la prestadora ESSA. Para octubre se evidencia soporte de seguimiento a compromisos establecidos en la mesa de trabajo del municipio de Mogotes; que finalmente se cumplió en el mes de diciembre y se evidencia en el radicado No. 20228405017432. En el mes de Noviembre se evidencian soportes para el cumplimiento de los compromisos de la mesa de trabajo realizada en el municipio de Suaita en donde se realizó la verificación de la vía donde realizaron los trabajos de instalación del servicio de gas en el sector de la vía a Suaita por la prestadora Proviservicios.</p> <p>Frete al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su producto 11003 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.</p>
Dirección Territorial Suroccidente	25350	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>En cumplimiento de la asistencia técnica a la evaluación y seguimiento de los acuerdos y compromisos de solución conjunta se adelanta monitoreo a los compromisos de cumplimiento en la vigencia 2022 pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT, en reunión virtual realizada el 20/09/2022 con esta dependencia, se abordó el cumplimiento de varios compromisos pactados para el mes de julio de 2022 y se socializan los compromisos concertados en el mes de septiembre correspondientes a las mesas Supervenios en Bolívar, Popayán y Santander de Quilichao Cauca y en La Unión Valle.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1VqrKQxOsw2mVh9XDJ42tmGAH-D8dv5?usp=sharing</p>	<p>En cumplimiento de la asistencia técnica a la evaluación y seguimiento de los acuerdos y compromisos de solución conjunta se adelanta monitoreo a los compromisos de cumplimiento en la vigencia 2022 pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT, se realizan requerimientos a prestadores y administraciones con compromisos vencidos a la fecha y se realiza el cierre de los compromisos correspondientes a las mesas Supervenios en Santander de Quilichao Cauca y Taminango Nariño.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1_ezU7U0uzXwFqGH2Uc8cdFLXU7vKYdS?usp=share_link</p>	<p>En cumplimiento de la asistencia técnica a la evaluación y seguimiento de los acuerdos y compromisos de solución conjunta se adelanta monitoreo a los compromisos de cumplimiento en la vigencia 2022 pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT, se realizan requerimientos a prestadores y administraciones con compromisos vencidos a la fecha y se realiza el cierre de los compromisos correspondientes a las mesas Supervenios en Roldanillo y Cartago Valle.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1QAk_r2YFD0jCclnz60TG3q3I2vNZ?usp=share_link</p>	<p>En cumplimiento de la asistencia técnica a la evaluación y seguimiento de los acuerdos y compromisos de solución conjunta, se adelanta monitoreo a los compromisos de cumplimiento en la vigencia 2022 pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/17ymJUVt5GkGwYwFK28JA8v3icCu?usp=sharing</p>	<p>Se evidencia de septiembre a diciembre control en Excel realizando seguimiento a compromisos y el estado de los mismos, junto con soportes de solicitudes y requerimientos hacia los prestadores resultado de las mesas de trabajo realizadas en los municipios de Bolívar, Popayán y Santander de Quilichao Cauca y en La Unión Valle, Taminango Nariño, Roldanillo y Cartago Valle.</p> <p>Frete al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente en su producto 10959 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.</p>

					En septiembre se asistió técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta con los actores del sector, así: (1) ENERCA S.A. E.S.P.; Cumplió con el compromiso establecido en mesa supervisores respecto a el reporte de instalación de transformadores para prestar el servicio de energía en la comunidad del municipio de Tauramena -Cesar. (2) LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. - Cumplió con el informe de la cantidad de veces que se ha cortado el servicio de acueducto en la comunidad en la ciudad de Neiva - Huila dentro de los meses de enero de 2022 a julio de 2022. (3) LA ELECTRICIDADORA DEL META S.A. E.S.P. - Cumplió con el envío del informe, no obstante lo anterior, se solicitó modificación de la fecha de cumplimiento, toda vez que se realizará una nueva reunión. Evidencia: La evidencia se encuentra en los siguientes expedientes: 1. Mesa Tauramena Expediente 202281232100004E 21/04/2022 - Archivo PDF - Informe Tauramena septiembre avance compromiso 1, y solicitud modificación fecha cumplimiento compromiso 1. 2. Mesa Supervisores en Neiva-Huila Expediente 2022870190102095E 03/08/2022 - Archivo PDF- Informe suspensiones y motivos. 3. Mesa Supervisores en Puerto Gaitán-Meta Expediente 202287019010222E 29/08/2022- Archivo PDF- informe compromiso 1 y solicitud de modificación de fecha de cumplimiento.	Para el mes de octubre, se asiste técnicamente en la evaluación y seguimiento de compromisos que se derivan de la articulación con las E.S.P., en mesas de trabajo anteriores, así: 1. Mesa Supervisores Puerto Gaitán, Meta 29/08/2022. El 14 de octubre, mediante correo se solicita el cierre de compromiso 1, cargado en el expediente 202287019010222E. 2. Mesa Supervisores Yopal, Casanare 30/03/2022. El 30 de octubre se solicita cierre de compromiso 3, cargado en el Expediente 202281232100002E. Evidencia: 1. Mesa Puerto Gaitán-Meta, el 29/08/2022. Evidencia en el siguiente enlace: https://cronos.supervisores.gov.co/Document/Document/Annexes/New?file=mls=20228703555071 y Expediente 202287019010222E. Ubicada dentro de la carpeta externa 1 con radicado 20228703555071, bajo el nombre: "Solicitud de cierre de compromiso e Informe Reunión en Puerto Triunfo 05 octubre". 2. Mesa Yopal, Casanare 30/03/2022. Evidencia en el siguiente enlace: https://cronos.supervisores.gov.co/Document/Document/Annexes/New?file=mls=20228120974012 , y Expediente 202281232100002E. Ubicado en uno de los anexos del -2, radicado 20228120974012, bajo el nombre: "Informe compromiso 3 Acueducto Rurales ACUATODOS y solicitud de cierre de compromisos".	NO HA REPORTADO	NO HA PRESENTADO		En los meses reportados por la DT Suroriental que fueron Septiembre y octubre se evidencian soportes de seguimiento a compromisos adquiridos por la empresa prestadora ENERCA SA, LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA, LA ELECTRICIDADORA DEL META S.A., en los municipios de Tauramena, Yopal, Neiva, Puerto Gaitán, sin embargo la actividad se programó hasta diciembre de 2022 y se ve incumplida ya que la Dirección Territorial Suroriental no reportó los meses de noviembre y diciembre que tenían establecida esta meta. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroriental en su producto 11014 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios realizado.
5.5	Diseñar estrategia de participación ciudadana en la gestión de la SSPD (teniendo en cuenta todo el ciclo de la gestión pública)	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25129	1/02/2022 a 31/03/2022	Actividad finalizada en el mes de marzo del 2022	Actividad finalizada en el mes de marzo del 2022	Actividad finalizada en el mes de marzo del 2022	Actividad finalizada en el mes de marzo del 2022	Cumplida	Actividad finalizada en el mes de marzo de 2022 y cumplida conforme a lo planeado dentro de los plazos establecidos de acuerdo al PAAC V5. En el pasado seguimiento en el mes de Marzo se evidenció el documento "Estrategia de participación ciudadana 2022". Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio en su producto 10892 Actividades realizadas que contribuyan al cumplimiento de los ODS.
5.6	Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	Dirección Territorial Centro	25299	1/05/2022 a 31/10/2022	En el mes de septiembre en el plan de acción no se contempló la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo la DT Centro continuo realizando reuniones con la Secretaría Distrital de Hábitat, con el objetivo de conocer los temas técnicos, en donde se dio a conocer que recibir capacitaciones en temas técnicos de Gas. Evidencia: Ver archivo en PDF "Reunión septiembre SSPD -SDHT Capacitaciones a vocales de control" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1BEVtPhHQPcn87ZVtsSDUhrbBFFGx1	En el mes de octubre de acuerdo con el plan de acción la DT Centro realizó capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos en conjunto con la empresa prestadora Vanti. El objetivo era dar atención a casos particulares y capacitar a los usuarios y vocales a control de la ciudad de Bogotá en temas técnicos relacionados con: Sistema Operativo, 2. Medidores, 3. Revisión Técnica Reglamentaria, 4. Suspensión del servicio, 5. Facturación. Evidencia: Ver archivo en PDF "Registro Expediente 2022812190111391E" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VW4jrbcU_gF563pT2PdtdlOrVMywB3 y Ver Expediente CRONOS 2022812190111391E	Actividad finalizada en el mes de octubre	Actividad finalizada en el mes de octubre	Cumplida	En septiembre se evidencia control de asistencia de reunión con la Secretaría Distrital de Hábitat con el objetivo de conocer temas técnicos. Se evidencia en el mes de Octubre la realización de actividad de participación ciudadana: Mesa Supervisores en Bogotá Cundinamarca en donde participaron vocales de control, la Secretaría Distrital del Hábitat, la empresa VANTI y la Supervisores dentro de la cual se capacito en temas de los temas técnicos de gas relacionados con: 1. Sistema Operativo, 2. Medidores, 3. Revisión Técnica Reglamentaria, 4. Suspensión del servicio, 5. Facturación. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial centro en su producto 10932 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
		Dirección Territorial Noroccidente	25295	1/05/2022 a 30/11/2022	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar la actividad en este periodo	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar la actividad en este periodo	El 10 de noviembre se realizó capacitación a los vocales de control en Maicao - La Guajira sobre aspecto técnicos del servicio de aseo, en los siguientes aspectos: aforo, medición y componentes tarifarios del servicio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z6LUpOlaEJwXGcNpYeMdlvavc_WqN7?usp=share_link	Actividad terminada en el mes de noviembre	Cumplida	En los meses de septiembre y octubre no se programo actividad, en Noviembre se evidencia actividad de participación ciudadana taller con comités de desarrollo y control social en el municipio de Maicao con vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal en donde se capacito en temas como aforo de basuras, medición del consumo real y verdadero ,componentes tarifarios de aseo, sistema de IVC. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10934 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
		Dirección Territorial Nororiental	25294	1/05/2022 a 31/10/2022	Para este mes no se tenía programado realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos en este mes pero se tiene contemplado realizarlo el mes de octubre, según la meta de plan de acción.	Para el mes de octubre se llevó a cabo de manera presencial en la sede de la Dirección Territorial Nororiental capacitación a vocales de control; Abarcando la temática que es un vocal de control, la formación de Comités de Desarrollo y Control Social, puntos de atención a la ciudadanía, como también canales de la Supervisores, el proceso de reclamación ante las empresas prestadoras de los servicios públicos y se capacito en el manejo del aplicativo Te Resuelve; cómo generar alerta de riesgo inminente, realizar y consultar reclamaciones ante las empresas y todas las demás acciones que el aplicativo. Se tuvo apoyo de la Dirección Técnica de Acueducto, Alcantarillado y Aseo realizando capacitación sobre temas relacionados a empresas prestadoras de estos servicios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1fm4_BW20H911mYOCv46KalyuB8XzmAC7uspsharing	Actividad terminada en el mes de octubre	Actividad terminada en el mes de octubre	Cumplida	Se evidencia en los meses de octubre la realización de actividad de participación ciudadana; taller con comités de desarrollo y control social. Sin embargo en el control de asistencia no se evidencia el desarrollo de la capacitación, los temas tratados, ni es clara la fecha de realización. Se recomienda que para próximas eventualidades se diligencie los ítems anteriormente mencionados; en septiembre no se tenía programada esta actividad, la cual finalizó en octubre. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororiental en su producto 10930 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
		Dirección Territorial Occidente	25303	1/04/2022 a 31/08/2022	Actividad terminada en el mes de agosto	Actividad terminada en el mes de agosto	Actividad terminada en el mes de agosto	Actividad terminada en el mes de agosto	Cumplida	Actividad finalizada en el mes de Agosto. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su producto 10933 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
		Dirección Territorial Oriente	25499	1/05/2022 a 30/11/2022	No se realizó actividad. De acuerdo a la programación no hay meta para este mes	Se realizó capacitación a Vocales de Control, ods, usuarios y comunidad en general en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Lebrija y Piedecuesta, el día 27/10/2022, en aspectos técnicos en el tema del servicio de aseo, reforzando conocimientos en el proceso de reclamación y plataforma te resuelve. Se puede evidenciar en el radicado No. 2022840437372. Evidencia: Expediente No. 2022840190111443E	El día 22 de noviembre se realizó Taller dirigido a Vocales de Control, y miembros del ods de los municipios de Bucaramanga, Lebrija, Girón, floridablanca y Piedecuesta en el que se capacitaron en el tema de revisiones técnicas reglamentarias del servicio de gas natural. Actividad registrada en el radicado No.20228404747152 del 22/11/2022. Evidencia: expediente No. 2022840190112013E	Actividad terminada en el mes de noviembre	Cumplida	En los meses de octubre y noviembre se evidencian soportes en las actividades de participación ciudadana talleres con comités de desarrollo y control social en los municipios de Bucaramanga, Lebrija, Girón, floridablanca y Piedecuesta Santander realizados los días 27/10/2022 y 22/11/2022 en tema técnicas de servicio de gas y aseo. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial oriente en su producto 10998 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
		Dirección Territorial Suoccidente	25290	1/04/2022 a 31/10/2022	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad	Se desarrolló en Ipiales Nariño, el 14 de octubre de 2022, capacitación enfocada al servicio de energía priorizada por la estrategia plan choque 2021, donde el vocal de control y los usuarios manifestaron desconocimiento en el cobro del servicio de energía y la metodología de facturación. Evidencia: Expediente: 2022850190107312E	Actividad terminada en el mes de octubre	Actividad terminada en el mes de octubre	Cumplida	En el mes de octubre se evidencian soportes de la actividad de participación ciudadana capacitar para empoderar realizada el día 14 de octubre en donde se capacito en temas tema de energía, facturación, estratificación, cobro y costos para prestar el servicio de energía, así como expresar las facultades que tendrá la conformación del Comité de Desarrollo y Control Social (CDCS). Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suoccidente en su producto 10931 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos
		Dirección Territorial Suroriental	25537	1/04/2022 a 31/10/2022	Conforme al seguimiento del Plan de Acción no se realizaron capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos; todo a su vez que para este periodo no se programó la actividad.	Para el mes de octubre se realiza el taller con Comités de Desarrollo y Control Social de Florencia-Caquetá el 28/10/2022, se capacita a los vocales de control de manera virtual sobre los siguientes aspectos: Generalidades en servicios públicos, derechos y deberes, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención. Con respecto a la Ficha Técnica de salida de proceso FCS-FI-001 se abordaron temas en servicios públicos: Participación ciudadana, AEGR, CDCS, Vocales de Control, Comisiones de Regulación, Ministerios, Supervisores. Portafolio de productos y servicios de la Supervisores, Sistema Único de Información (Información disponible, publicada y portal web). Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control. Evaluaciones de gestión y resultados. Evidencia: Expediente 2022860190121532E	Actividad terminada en el mes de octubre	Actividad terminada en el mes de octubre	Cumplida	En el mes de octubre se evidencian soportes de la actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social en el municipio de Florencia Caquetá el día 28 de octubre de 2022 en donde se capacito en generalidades en servicios públicos, derechos y deberes, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención, y con respecto a la Ficha técnica en sigme FCS-FI-001 se abordaron los temas Actores en los servicios públicos. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroriental en su producto 11004 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos

				De acuerdo con el plan de acción y la meta definida por la SDPUJG, la DTC cuenta con 6 municipios sin CDCS, los cuales equivalen al 20% restante de la meta por cumplir, por lo tanto en el mes de septiembre se realizaron dos (2) capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés, de los municipios donde no existen CDCS. La capacitación se realizó en los municipios de Bituma y Venecia - Cundinamarca bajo la estrategia de "Promover el control social", capacitando a los grupos de interés y a cada alcaldía municipal sobre la importancia de la conformación de los CDCS y el relacionado al capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 del 1994. Evidencia: Ver Expedientes en CRONOS: 2022812190111374E y 2022812190111374E Ver archivo en PDF "Meta municipios sin CDCS septiembre 2022 DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/12B_0gVGMceKaoQNCtq8JGq6a9eINvW	De acuerdo con el plan de acción y la meta definida por la SDPUJG, la Dirección Territorial Centro cuenta con 6 municipios sin CDCS, los cuales equivalen al 20% restante de la meta por cumplir, en ese orden de ideas y teniendo en cuenta que en el mes de septiembre se realizaron dos capacitaciones dirigidas a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en los municipios de Bituma y Venecia - Cundinamarca, se debe entender que con ello se cumplió con la capacitación a los 6 municipios que no contaban con CDCS y que equivalen al 20% de la meta restante, en consecuencia en octubre ya se tiene cumplida la meta del 20%. Evidencia: Anexo archivo en Excel "Resumen meta municipios sin CDCS" ubicada en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1m5PNZummMXX_aTnCb-yp6Z0eemQZ0	Actividad terminada en el mes de octubre	Actividad terminada en el mes de octubre		Cumplida	En septiembre 21 y 23 se evidencian soportes de la realización de actividades de participación ciudadana, promoviendo el control social en Bituma Cundinamarca y mesa Superservicios en Venecia Cundinamarca, municipios donde no existen CDCS. En este caso la Dirección territorial Centro cuenta con 6 municipios sin CDCS, los cuales equivalen al 20% restante de la meta por cumplir, en el cuatrimestre se impactaron 2 municipios cumpliendo la meta de los 6 municipios sin CDCS. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5, aunque la fecha de terminación de la actividad del numeral 5.7, para todas las territoriales estaba para el 31/12/2022. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro en su producto 10938 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS	
				Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto		Cumplida	La actividad a corte 31/08/2022 ya había cumplido con la meta proyectada de impactar 6 municipios sin CDCS. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5, aunque la fecha de terminación de la actividad del numeral 5.7, para todas las territoriales estaba para el 31/12/2022. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10938 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS	
				Durante el mes de Septiembre del 2022 se realizaron 2 capacitaciones para un total del 4% de la meta para el año 2022 para un ponderado anual del 16% se realizó en los municipios de Regidor y San Martín de Loba. Dirigidas a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en el 20% restante de la meta total, de los municipios donde no existen CDCS. Temas Tratados: 1. Qué es la SSPD 2. Organigrama 3. Direcciones territoriales y sus funciones 4. Comisión de regulación 5. Servicios vigilados por la SSPD 6. Estrategia de participación ciudadana 2022 7. Procedimiento de reclamación 8. El control social 9. Quiénes pueden hacer parte del comité desarrollo y control social (CDCS) 10. Quiénes no pueden hacer parte del comité desarrollo y control social (CDCS) 11. Proceso de conformación comité desarrollo y control social (CDCS) 12. Elección del vocal de control y sus funciones 13. Las autoridades y la participación de los usuarios Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1nwAmjghD3W6daYGo9Cy3v6Fz709jA7usp=sharing	Durante el mes de Octubre del 2022 se realizaron 2 capacitaciones para un total del 4% de la meta para el año 2022 para un ponderado anual del 16% se realizó en los municipios de Teliguá Nuevo y Santa Rosa del sur. Dirigidas a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en el 20% restante de la meta total, de los municipios donde no existen CDCS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/15j3v_SUE-kytpYZwHqzMauzMTz1HmWP7usp=sharing	Actividad finalizada en el mes de octubre	Actividad finalizada en el mes de octubre		Cumplida	Para los meses septiembre y octubre se evidencian soportes de capacitaciones realizadas en el marco de actividades de participación ciudadana, en este periodo se realizaron 4 capacitaciones en municipios sin CDCS de los cuales 2 se realizaron en septiembre y 2 en octubre que aportan un avance del 7%, el cual mas el 13% acumulado cumple con el 20% de meta, dirigido a los municipios donde no existe CDCS. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5, aunque la fecha de terminación de la actividad del numeral 5.7, para todas las territoriales estaba para el 31/12/2022. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10941 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS	
5.7	Realizar capacitaciones en el 20% restante de los municipios donde no existen CDCS			En este periodo se realizaron 3 capacitaciones en los municipios donde no existe CDCS, en la jurisdicción de la DTOC para el 2022, hay 125 municipios sin CDCS, por lo que en el plan de acción se tiene como meta impactar el 18% (acumulado) del total de municipios para este mes, lo cual equivale a 20 municipios a septiembre. Se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin CDCS. Caramanta, Antioquia: promoviendo el control social Concordia, Antioquia: promoviendo el control social Guadalupe, Antioquia: promoviendo el control social Lo temas que se trataron fueron: Generalidades de la Superservicios (Quiénes somos, qué hacemos, qué vigilamos, Direcciones Territoriales); se explica cómo es el Trámite administrativo de reclamación, se promueve la conformación de los comités de desarrollo y control social para apoyar la participación ciudadana y promover la protección de los derechos de los usuarios; se informa cuáles son nuestros Canales de atención virtuales y presenciales. Evidencia: Evidencia expediente 2022830190111669E radicado 20228303979691 Evidencia expediente: 2022830190111521E radicado 20228303929461 Evidencia expediente: 2022830190111420E radicado 20228303922351 https://drive.google.com/drive/folders/1pTH333Y2f-up5_T2m2fRA830wqMx8usp=sharing_eil_se_dm&ts=633ae9ed https://drive.google.com/drive/folders/1tg8zE_nunC3gSRXSP2Sze9K9ZADx5?usp=sharing	En este periodo se realizaron 3 capacitaciones en los municipios donde no existe CDCS, en la jurisdicción de la DTOC para el 2022, hay 125 municipios sin CDCS, por lo que en el plan de acción se tiene como meta impactar el 18% (acumulado) del total de municipios para este mes, lo cual equivale a 23 municipios a octubre. Se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin CDCS. Murindó, Antioquia: Promoviendo el control social Olaya, Antioquia: Promoviendo el control social Valparaiso, Antioquia: Promoviendo el control social Lo temas que se trataron fueron: Generalidades de la Superservicios (Quiénes somos, qué hacemos, qué vigilamos, Direcciones Territoriales); se explica cómo es el Trámite administrativo de reclamación, se promueve la conformación de los comités de desarrollo y control social para apoyar la participación ciudadana y promover la protección de los derechos de los usuarios; se informa cuáles son nuestros Canales de atención virtuales y presenciales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tdK9HiauLhh853yQfG2QpVXsGnDaKd7usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/1U7ev7fDwD2F73BgHW1m2rLm8e5n2S Evidencia 2022830190112666E radicado 20228304676771 Evidencia 2022830190112816E radicado 20228304518731 Evidencia 2022830190112991E radicado 20228304612131	En este periodo se realizaron 2 capacitaciones en los municipios donde no existe CDCS, en la jurisdicción de la DTOC para el 2022, hay 125 municipios sin CDCS, por lo que en el plan de acción se tiene como meta impactar el 20% (acumulado) del total de municipios para este mes, lo cual equivale a 25 municipios a noviembre. Se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin CDCS. Vigía del fuerte, Antioquia: promoviendo el control social Yalí, Antioquia: promoviendo el control social Lo temas que se trataron fueron: Generalidades de la Superservicios (Quiénes somos, qué hacemos, qué vigilamos, Direcciones Territoriales); se explica cómo es el Trámite administrativo de reclamación, se promueve la conformación de los comités de desarrollo y control social para apoyar la participación ciudadana y promover la protección de los derechos de los usuarios; se informa cuáles son nuestros Canales de atención virtuales y presenciales. Evidencia: Evidencia expediente 2022830190113759E RADICADO 202283065096851 Evidencia expediente: 2022830190114035E RADICADO 20228305295031 https://drive.google.com/drive/folders/1bDkbRgZmE65JcQTULAGzFyAz0mP7usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/10VpcA80HnFTpP3qekR2MWU0VCI8	Actividad finalizada en el mes de noviembre	Actividad finalizada en el mes de noviembre		Cumplida	Para los meses de Septiembre a noviembre se evidencian soportes de capacitaciones realizadas en el marco de actividades de participación ciudadana denominadas promoviendo el control social, en el mes de septiembre se impactaron 3 municipios sin CDCS, en el mes de octubre se impactaron 3 municipios sin CDCS y noviembre con 2 municipios impactados sin CDCS. La dirección territorial tiene 125 municipios sin CDCS y a corte final de agosto llevaba el 13,6% acumulado de municipios impactados; con los 8 municipios impactados en este cuatrimestre se cumple con la meta del 20% de municipios sin CDCS Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su producto 10937 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS
				En el mes de septiembre se realizaron dos actividades en Municipios sin comités de desarrollo y control social: Promoviendo el Control Social en el Municipio de San Benito, el día 07/09/2022 y 2 Una Superservicios en el Municipio de Gambita el día 13/09/2022, en ambos se incentivó la conformación de Comités de desarrollo y Control Social y la elección de Vocal de Control, presentando un avance de la meta del 16%. Evidencia: Expediente No. 2022840190110164E - San Benito Expediente No. 2022840190110248E - Municipio de Gambita	En el mes de octubre se realizaron dos actividades Promoviendo el Control Social en los Municipios de Santa Helena del Opón (Departamento de Santander), el día 11/10/2022 y el Municipio de la Floresta (Departamento de Boyacá), el día 12/10/2022. En ambos se se incentivó la conformación de Comités de desarrollo y Control Social y la elección de Vocal de Control, presentando un avance de la meta del 18.62%. Evidencia: Expediente No. 2022840190111050E -Floresta Expediente No. 2022840190111020E - Santa Helena del Opón	Para el año 2022 la Dirección Territorial Oriente tenía una meta del 20% que correspondía a 15 municipios sin cdc's: Albania, El guacamayo, El Peñón, Encino, Gambia, La Belleza, La Paz, San Benito, Santa Helena del Opón del Departamento de Santander y La Floresta, Paéz, Oupama, San José de Pare, Socha y Viracachá del Departamento de Boyacá. Donde se realizaron capacitaciones y se promovió e incentivo la conformación de comités de desarrollo y control social y la elección del Vocal de Control. En el mes de noviembre se cumplió con el último municipio que fue Paéz, Boyacá, el 8/11/2022, completando los 15 municipios, alcanzando de esta manera la meta del 20% establecida para el año 2022. Evidencia: Expediente No. 2022840190111608E	Actividad finalizada en el mes de noviembre	Actividad finalizada en el mes de noviembre		Cumplida	Se evidencian 5 municipios sin CDCS impactados en el periodo del mes de septiembre a noviembre correspondientes a actividades de participación ciudadana equivalentes al 5,65% de los municipios sin CDCS, a finales de agosto se tenía un acumulado del 13,33%. Con corte a 30 de noviembre de 2022 se evidencian impactados 15 municipios cumpliendo con la meta del 20% de los municipios sin CDCS. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su producto 10999 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS
				Se realizó capacitación a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en los municipios donde no existen CDCS con la jornada Promoviendo el Control Social en Cumbiara Nariño el 20/09/2022; la jornada que se desarrollo de forma virtual por las dificultades de acceso al municipio, contó con la participación del personal, concejales, y funcionario de la administración municipal y logró su objetivo sensibilizar a autoridades municipales y ciudadanos frente a la importancia de la creación del CDCS en el municipio. Se tenía planificada jornada en el municipio de Olaya Herrera para el 26/09/2022 la cual se tuvo que reprogramar por temas de orden público en el municipio. Evidencia: Expediente 2022850190107021E Radicado 20228504198531 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ejq5W3Htn-R-zfzWNE_Cdopw91tq/edi?usp=sharing&oid=103934528356707153267&tpid=trust&ts=ue https://drive.google.com/drive/folders/1aEVx-sjNu_LkC1BsugTazGB9Q3TBoY?usp=sharing	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre	Actividad terminada en el mes de septiembre		Cumplida	Se evidencia la realización de 1 actividad de capacitación promoviendo el control social en el municipio de cumbiara Nariño el día 29 de septiembre de 2022. La Dirección Territorial identificó 7 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Con corte a 30 de agosto se tiene un acumulado del 17% correspondiente a 6 municipios sin CDCS, en este cuatrimestre sumarian 7 municipios sin CDCS impactados cumpliendo con la meta, sin embargo se observa programada otra actividad para el 24 de octubre en el municipio de Olaya Herrera que no se pudo realizar en septiembre; pero las actividades se reportan terminadas en septiembre. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V5, aunque la fecha de terminación de la actividad del numeral 5.7, para todas las territoriales estaba para el 31/12/2022; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente en su producto 10940 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS

				<p>Se realizó actividad Promoviendo control social en el municipio Solano, Caquetá el día 27/09/2022 donde asistieron 5 usuarios, 1 representante de personería, 1 integrante de la ESP, y 2 funcionarios de la alcaldía se capacitaron en los siguientes temas: ¿Qué son los comités de Desarrollo y Control Social CDCS? ¿Qué es un vocabulario de control? 2. Importancia del control social en los servicios públicos domiciliarios, 3. Paso a paso sobre como conformar un comité de Desarrollo y Control Social – CDCS, 4. Obligaciones de la ESP y alcaldías frente a los CDCS con el Decreto 1077 de 2015.</p> <p>Evidencia: Evidencia fotográfica a través del siguiente enlace (https://drive.google.com/drive/folders/1stHNDKfQ7WV3TskB2KaZ9vTK2zGeel3) y en el expediente No. 2022870190102578E</p>	<p>Se realizó actividad Promoviendo control social en el municipio Puerto Rico, Meta el día 13/10/2022 donde asistieron 3 usuarios, 1 representante de personería se capacitaron en los siguientes temas: ¿Qué son los comités de Desarrollo y Control Social CDCS? ¿Qué es un vocabulario de control? 2. Importancia del control social en los servicios públicos domiciliarios, 3. Paso a paso sobre como conformar un comité de Desarrollo y Control Social – CDCS, 4. Obligaciones de la ESP y alcaldías frente a los CDCS con el Decreto 1077 de 2015.</p> <p>Evidencia: expediente 2022870190103457E</p>	NO HA PRESENTADO	Actividad terminada en el mes de noviembre		No Cumplida	<p>En los meses reportados por la DT Surorienté que fueron Septiembre y octubre se evidencian la realización de 2 actividades de participación ciudadana promoviendo control social . La Dirección Territorial identificó 9 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante para la vigencia 2022. A corte 30 de agosto se tenía un acumulado del 13,32%, con las 2 actividades reportadas en este cuatrimestre se alcanza un 17,76%. La actividad se ve incumplida ya que la actividad se programó hasta el mes de noviembre y la Dirección territorial no presenta reporte del mes de noviembre; además hasta octubre solo cubrió el 17,76% de la meta. Esta actividad se encuentra reportada en Sigsestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Surorienté en su producto 11010 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS</p>
--	--	--	--	--	---	------------------	--	--	-------------	--

Evaluación y Seguimiento: Diego Preciado, Lina Rincón y Daniel Nieto - Profesionales Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
 Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2022
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2023

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
2.1	Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT conforme la normativa vigente	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio		25133	1/01/2022 al 31/12/2022	En el mes de septiembre de 2022 la SDPUGT resuelve un total de 1265 solicitudes (991 POR, 132 SAP, 142 solicitudes de investigación RAP X SAP) de los cuales 1265 se respondieron dentro de los términos legales conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta Elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1wyyh2BZPL_cwOMcL83dJ8A9yYnXardU	En el mes de octubre de 2022 la SDPUGT resuelve un total de 1420 solicitudes (1104 POR, 207 SAP y 109 resoluciones que resuelven actuación, así 21 reconocimientos efectos, 18 resoluciones archivo y 70 Res. archivo improcedencia) de los cuales 1420 se respondieron dentro de los términos legales conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta Elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1eUJRWq4mR0pe_IP7yPkm3L_v6WZ96	En el mes de noviembre de 2022 la SDPUGT resuelve un total de 2170 solicitudes (700 POR y 1470 SAP), de los cuales 890 fueron resoluciones de archivo, 158 reconocimientos de efectos, 20 por desistimiento y 515 improcedencias. Es preciso anotar que debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta Elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gYshu-YbQlIPeQeEMG8Bpa_eVg0nu/ediT?usp=share_link&oid=117241511907290543960&rfpof=ru&id=trute	En el mes de diciembre de 2022 la SDPUGT resolvió un total de 250 solicitudes SAP, de las cuales 119 correspondían a improcedencias, 89 a resoluciones SAP, 32 desistimientos tácitos y las 10 restantes a Resoluciones REP. Es preciso anotar que debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta Elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/126L80bPTJ7FCkDqYB8Zx8R1Ygh_uh8LjH9vCvUj0E/ediT?edit=682745663	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 27.170 tramites / 19.341 tramites resueltos = 71.19% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.
				25320	1/01/2022 al 31/12/2022	La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de septiembre de 2022, resolvió un total de 239 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en términos el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: Ver archivo en excel "ESTADÍSTICAS SEPTIEMBRE 2022 VIGENCIA ACTUAL_RADICADAS_EN_DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/folders/1OU27mdJUAJ82U9gtsUGPK4tPaUjFmK	La Dirección Territorial Centro gestionó durante el mes de octubre de 2022 un total de 217 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en términos el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: Ver archivo en excel "ESTADÍSTICAS octubre 2022 VIGENCIA ACTUAL_RADICADAS_EN_DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/folders/1y52bYU_uDew-m1_72x_SZT2kaZpNAN	La Dirección Territorial Centro gestionó durante el mes de noviembre de 2022 un total de 1,067 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en términos el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: Ver archivo en excel "ESTADÍSTICAS NOVIEMBRE 2022 VIGENCIA ACTUAL_RADICADAS_EN_DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/folders/1m4Tcnc0Pa0QMBFyFpW9ERgW5uSC	La Dirección Territorial Centro gestionó durante el mes de diciembre de 2022 un total de 931 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en términos el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: Ver archivo en excel "ESTADÍSTICAS DICIEMBRE 2022 VIGENCIA ACTUAL_RADICADAS_EN_DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/folders/1FVaNTBcX4gJLqNqC0L8gGhLsLk	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 7.310 tramites / 7.319 tramites resueltos = 92.53% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.
				25311	1/01/2022 al 31/12/2022	En septiembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.951 trámites (2.255 POR, 504 RAP, 192 REO), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1k2apdn7Yq80B03libKni0GuSp-RjC7?usp=sharing	En octubre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.688 trámites (1.878 POR, 454 RAP, 356 REO), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1X-CXM-jgg5QoMpb0jP7cxkZ9K2FY-eV7C?usp=share_link	En noviembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 1.614 trámites (805 POR, 473 RAP, 336 REO), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1_fm47Y60tj936C1g8WL4eODOWiI?usp=share_link	En diciembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 1.249 trámites (773 POR, 1.202 RAP, 374 REO), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1gWbB1EX6K0Tj3Rk5k9Zu0ens0hK7?usp=share_link	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 28.669 tramites/ 28.511 tramites resueltos = 99.45% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.
				25312	1/01/2022 al 31/12/2022	La Dirección Territorial Nororiente, para el mes de septiembre logró tramitar 1 radicado de los 270 radicados de la vigencia 2022. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1w89_wV-agf3aJULFJ69J50T_d-pe6D?usp=sharing	La Dirección Territorial Nororiente, para el mes de octubre logró tramitar 10 radicado de los 327 radicados de la vigencia 2022. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1PAV9esThV33z2UQZehw0iC5eCtW?usp=sharing	La Dirección Territorial Nororiente, para el mes de noviembre logró tramitar, en tiempo, 59 radicados de los 520 radicados que se le dieron respuesta durante dicho mes, pertenecientes a la vigencia 2022 y radicados en la dependencia. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1SrmvLSW_y6a__BOCrtz6mBZuxW9oQk7?usp=sharing	La Dirección Territorial Nororiente, para el mes de diciembre logró tramitar, en tiempo, 59 radicados de los 116 radicados que se le dieron respuesta durante dicho mes, pertenecientes a la vigencia 2022 y radicados en la dependencia. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1T6QAgD5CgQg9Gf-78g_hU45eqNng7?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 4.766 tramites/ 2.835 tramites resueltos = 59.48% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.
				25331	1/01/2022 al 31/12/2022	Con corte al 30 de septiembre de 2022, la DTOC resolvió 703 Trámites, de 1077 que ingresaron, el 100% de los trámites se gestionaron en término. Nota: Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del Sistema de Gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tvenOqsSW7-orgSBLcrahe66SM_KQ?usp=sharing	Con corte al 31 de octubre de 2022, la DTOC resolvió 908 Trámites, de 1038 que ingresaron, el 100% de los trámites se gestionaron en término. Nota: Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1LkLcEmVE93wqf8yUQ-hoqFU3XNm7?usp=share_link	Con corte al 30 de noviembre de 2022, la DTOC resolvió 1195 Trámites, de 1314 que ingresaron, el 100% de los trámites se gestionaron en término, lo que arroja un cumplimiento del 90,94%. Nota: Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1x0NjreUCJOZOTzavgdqpmg5yAIGV?usp=share_link	Con corte al 31 de diciembre de 2022, la DTOC resolvió 758 Trámites, de 572 que ingresaron, el 100% de los trámites se gestionaron en término. Nota: Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tUs6dV70iM05Wecio1NamJi0rIRqDP?usp=share_link	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 12.489 tramites/ 10.864 tramites resueltos = 86.99% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.
2.2	Resolver los trámites que ingresen en el 2022, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente, disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso correspondiente.	Dirección Territorial Occidente		25331	1/01/2022 al 31/12/2022	La Dirección Territorial Oriente en el mes de septiembre atendió 132 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 25 RAP, 7 REQ Y 100 ATENCIONES PERSONALIZADAS, todos los trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1r_zzOurn7A4GqQiaXdsQVNNEn7fCu	La Dirección Territorial Oriente en el mes de octubre atendió 1070 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 301 RAP, 7 REQ, 695 POR Y 67 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 1055 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1NncpJ5U06k4QpSFW80Wwh0N01	La Dirección Territorial Oriente en el mes de noviembre atendió 1235 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 328 RAP, 4 REQ, 836 POR Y 67 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 1224 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/14ga5F09h9bc03x8B85w2t81OF8Rk7u	La Dirección Territorial Oriente en el mes de diciembre atendió 572 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 122 RAP, 4 REQ, 390 POR Y 66 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 572 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Ozw9w9wRex3noio651gBzdfDRTDFNo	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 5.576 tramites/ 5.5504 tramites resueltos = 95.62% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.
				25309	1/01/2022 al 31/12/2022	Durante este periodo se registra la evacuación de 147 trámites de competencia de la territorial radicados en 2022 dentro de los términos de Ley, mencionando que los datos fueron obtenidos de los controles operativos que se tienen en la territorial y que son diligenciados por los colaboradores. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Dk-Z9XJzPvXV7xKIG5fBmXcnGj-4C?usp=sharing	Durante este periodo se registra la evacuación de 361 trámites de competencia de la territorial radicados en 2022 dentro de los términos de Ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Dk-Z9XJzPvXV7xKIG5fBmXcnGj-4C?usp=sharing	Durante este periodo se registra la evacuación de 147 trámites de competencia de la territorial radicados en 2022 dentro de los términos de Ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Dk-Z9XJzPvXV7xKIG5fBmXcnGj-4C?usp=sharing	Durante este periodo se registra la evacuación de 139 trámites de competencia de la territorial radicados en 2022 dentro de los términos de Ley. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elastic, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Dk-Z9XJzPvXV7xKIG5fBmXcnGj-4C?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Se evidencia en el indicador que arroja Sisgestión que durante el periodo de reporte se cumplió la actividad, pero en el acumulado del año 2022 no se cumple, evidenciando el siguiente resultado, así: 3.412 tramites/ 2.990 tramites resueltos = 87.63% Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.

2. Transparencia pasiva		Dirección Territorial Suroriente	25541	22/01/2022 al 31/12/2022	<p>En Septiembre la Dirección Territorial Suroriente resolvió un total de 330 trámites radicados en la dependencia en la vigencia de 2022, siendo gestionados en término los 330.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así mismo, no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1qB_BCMCgVJ0A59VaHm4v_VNIXvOjCAAs anexo 25541</p>	<p>En octubre la Dirección Territorial Suroriente resolvió un total de 273 trámites radicados en la dependencia en la vigencia de 2022, siendo gestionados en término los 273.</p> <p>Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así mismo, no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mk4495fM79BWW_zJcpZmgYwWgN42oL</p>			En Retraso de Ejecución	<p>La actividad no se pudo verificar cumplida a 2022 porque no hay registros de los dos últimos periodos. Adicionalmente, se observó un reporte inadecuado, pues a manera de ejemplo, se dice que en octubre se recibieron 273 trámites y al revisar la evidencia este periodo se encuentra que se incluyeron radicados recibidos en septiembre (20225293823932, 20225293767322, 20225293685742) e incluso desde febrero de 2022 (20225290586702).</p> <p>Por lo anterior, se genera alerta por el no reporte de información y por la información no consistente de los periodos registrados que reflejan la realización de la gestión adelantada, recomendando eficacia en los soportes y evidencias aportadas en sigestión.</p>
2.3	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme a la normalidad vigente	Dirección Territorial Noroccidente	25314	2/01/2022 al 31/08/2022	<p>A corte 30 de septiembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 17.782 solicitudes, de los 38.668 radicados que se encontraban en bandejas de CRFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de trámites en rezago y lo recibido día a día, y por la mala funcionalidad de Cronos.</p> <p>Es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ruVVME0ksVvbsz2X13CMmhos485cMf?usp=sharing La meta se obtiene del total del anexo 1, es decir, 38668, y el 85% corresponde al total de filtrar la columna E del anexo 1 de "tramitados" + del total de tramitados del anexo 2 + el total tramitados del anexo 3 (12.791 + 2.821 + 2.170 = 17.782)</p>	<p>A corte 31 de octubre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 19.763 solicitudes, de los 38.668 radicados que se encontraban en bandejas de CRFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de trámites en rezago y lo recibido día a día, y por la mala funcionalidad de Cronos.</p> <p>Es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1bi386K00mpk8o20t80GddkQUSV0Y?usp=share-link</p>	<p>A corte 30 de noviembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 21.814 solicitudes, de los 38.668 radicados que se encontraban en bandejas de CRFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de trámites en rezago y lo recibido día a día, y por la mala funcionalidad de Cronos.</p> <p>Es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1baKHw4E2v7Pqm7raoqNCH3aX23tp_wC?usp=share-link</p>	<p>A corte 31 de diciembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 23.873 solicitudes, de los 38.668 radicados que se encontraban en bandejas de CRFEO pendientes de vigencias anteriores. No se cumplió la meta debido a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de trámites en rezago y lo recibido día a día, y por la mala funcionalidad de Cronos.</p> <p>Es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1HUstjBjA_lapS_UPSDZkd7F-p2YO?usp=share-link</p>	En Retraso de Ejecución	<p>Una vez revisada la evidencia aportada, se observó que la DTNOC alcanzó un avance en esta actividad de 61.74%, toda vez que de los 38.668 trámites pendientes de vigencias anteriores, solo se gestionó 23.873. A su vez, se encontró que las evidencias aportadas en el periodo octubre a diciembre no contiene la información respectiva del avance acumulado al corte, pues sólo hacen referencia a la gestionado en el periodo, por lo que, a pesar de las explicaciones expuestas frente a las fallas de Cronos, se genera alerta de no cumplimiento de esta actividad.</p> <p>Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normalidad vigente para evitar caudalidad de los trámites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.</p>
		Dirección Territorial Nororiente	25322	2/01/2022 al 31/12/2022	<p>La Dirección Territorial Nororiente para el mes de septiembre logró tramitar 8131 radicados de vigencias anteriores, de 27041. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1KQdM_LNHuubvdx0X9fPz2CmHOGMwAU8?usp=sharing</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente al mes de octubre logró tramitar 9948 radicados de vigencias anteriores, de 27041. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1U9Qeub6w4j7-ZznbdmDP_C0mL4edf?usp=share-link&ouid=102700349260439122347&pid=source=true</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente al mes de noviembre logró tramitar 11000 radicados de vigencias anteriores, de 27041. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/15vYIYAw2ddh-5E5kG5WArn6Gzay7HD?usp=sharing</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente al mes de diciembre logró tramitar 11125 radicados de vigencias anteriores, de 27041. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1RY17RwUxVSNQW3uWVC_EgWUUGrG?usp=sharing</p>	En Retraso de Ejecución	<p>Se evidenció en SIGESTION, que no obstante contar con una meta poco exigente de 50% para esta actividad, existe un rezago en la ejecución de la actividad 41,14%, pues solo se tramitaron 11,125 de 27.041 trámites. Adicionalmente, no se pudo evidenciar en los registros aportados, la meta real de la actividad, para contrastarla con la ejecución del periodo respectivo, por lo que se genera alerta de incumplimiento, recomendando eficacia en los soportes y evidencias aportadas en sigestión.</p> <p>Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normalidad vigente para evitar caudalidad de los trámites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.</p>
		Dirección Territorial Suroccidente	25313	1/01/2022 al 31/12/2022	<p>Durante este periodo se registra la evacuación de 34 trámites de competencia de la territorial radicados en vigencias anteriores, mencionando que los datos fueron obtenidos de los controles operativos que se tienen en la territorial y que son diligenciados por los colaboradores. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETVgDKH0dg4y1XwE3zSHpW3VuKm8?usp=sharing</p>	<p>Durante este periodo se registró la evacuación de 86 trámites pendientes de vigencias anteriores, completando 1877 trámites evacuados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETVgDKH0dg4y1XwE3zSHpW3VuKm8?usp=sharing</p>	<p>Durante este periodo se registró la evacuación de 66 trámites pendientes de vigencias anteriores, completando 1943 trámites evacuados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETVgDKH0dg4y1XwE3zSHpW3VuKm8?usp=sharing</p>	<p>Durante este periodo se registró la evacuación de 4 trámites pendientes de vigencias anteriores, completando 1947 trámites evacuados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETVgDKH0dg4y1XwE3zSHpW3VuKm8?usp=sharing</p>	En Retraso de Ejecución	<p>Una vez revisado el reporte de SIGESTION se evidenció un apreciable rezago en el cumplimiento de la meta (54.77%). Adicionalmente, se observó en la evidencia documental que no se incluyó en la meta real de la actividad (total trámites pendientes de vigencias anteriores), fundamental para verificar el avance alcanzado; por lo que se presenta una alerta por el no cumplimiento y por la falta de información disponible en el reporte, recomendando eficacia en la documentación y evidencias aportadas en sigestión.</p> <p>Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normalidad vigente para evitar caudalidad de los trámites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.</p>
		Dirección Territorial Suroriente	25542	22/01/2022 al 31/08/2022	La actividad finalizo en el mes de agosto	La actividad finalizo en el mes de agosto	La actividad finalizo en el mes de agosto	La actividad finalizo en el mes de agosto	En Retraso de Ejecución	<p>Una vez revisado el reporte de SIGESTION, la OCI reitera la observación del periodo analizado anterior, dado que hubo rezago en el cumplimiento de la meta, pues hasta la finalización de la actividad en agosto, sólo se habían evacuado el 2.21% del rezago de trámites.</p> <p>En síntesis, además del rezago se encontraron deficiencias en el reporte de seguimiento al plan de acción, por lo que se genera alerta por no cumplimiento de la actividad.</p> <p>Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normalidad vigente para evitar caudalidad de los trámites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.</p>
		2.4	Resolver los trámites trasladados de otras dependencias por competencia	Dirección Territorial Nororiente	25330	1/01/2022 al 31/12/2022	<p>La Dirección Territorial Nororiente, para el mes de septiembre logró tramitar en esta actividad el 3896 radicados y como meta real 5959 radicados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1YDFXk2sKvPNK7QACAD1J7Cm0ydw20C?usp=sharing</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente, al mes de octubre logró tramitar en esta actividad el 3927 radicados y como meta real 5959 radicados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1OpCBq7uQvO2aWUXuM3yPU2nlpY?usp=sharing</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente, al mes de noviembre se logró tramitar en esta actividad el 3934 radicados y como meta real 5959 radicados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1evqPAnDeMc9CZfK8BgWUFOEzNfOcln?usp=sharing</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente, al mes de diciembre se logró tramitar en esta actividad el 3940 radicados y como meta real 5959 radicados. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1AAAcnKvUUGSmdsI_HIZKbdouuHKL?usp=sharing</p>
Dirección Territorial Suroriente	25543			22/01/2022 al 31/12/2022	<p>La DTSOR ha recibido en el año 2022, 4.509 radicados de otras dependencias. Al 31 de septiembre de 2022 se han tramitado 1.755 solicitudes. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: La evidencia se encuentra en el siguientes DRIVE https://drive.google.com/drive/folders/1qB_BCMCgVJ0A59VaHm4v_VNIXvOjCAAs anexo 25543</p>	<p>La DTSOR ha recibido en el año 2022, 4.509 radicados de otras dependencias. Al 31 de octubre de 2022 se han tramitado 1.825 solicitudes. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental, así como que no se encuentra habilitada la herramienta elástico, que permita generar las estadísticas de los trámites, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mk4495fM79BWW_zJcpZmgYwWgN42oL</p>	No reporte	No reporte	En Retraso de Ejecución	<p>La OCI verificó que no hay reporte de noviembre y diciembre en SIGESTION para esta actividad y que el reporte de los meses de septiembre y octubre realizado no guarda trazabilidad ni consistencia entre la descripción del avance y los datos numéricos de avance del producto y meta real, por lo que se genera alerta por el no reporte e incumplimiento de la actividad, dado que el avance alcanzado del año 2022 fue de solo el 40,47%, recomendando eficacia en los soportes y evidencias aportadas en sigestión.</p> <p>Teniendo en cuenta la implementación y dificultades del Cronos constatadas por la OCI el estado de la actividad se da en retraso de ejecución, pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normalidad vigente para evitar caudalidad de los trámites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.</p>
Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25132			1/01/2022 al 31/05/2022	Actividad finalizada en el mes de mayo del 2022	Actividad finalizada en el mes de mayo del 2022	Actividad finalizada en el mes de mayo del 2022	Actividad finalizada en el mes de mayo del 2022	En Retraso de Ejecución	<p>Luego de la observación de la OCI del seguimiento anterior, se aprecia que la dependencia adelantó la AC-PU-011 para mitigar el rezago evidenciado de la actividad con fecha de finalización 30/12/2022. Al revisar la evidencia de la ACPM en SIGME, la OCI encontró que en 2022, solo se tramitaron 48 de los 197 trámites pendientes por caudalidad, por lo que se da por no cumplida la actividad y en su momento se calificará esta ACPM como No Eficaz.</p>

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2022
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 Enero de 2023

Main reporting table with columns: Componente, Subcomponente, Nº, Actividades, Responsable, actividad, Fecha programada, septiembre, octubre, noviembre, diciembre, Estado de la Actividad, OBSERVACIONES. It contains 15 rows of detailed activity reports.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS DEL RIESGO (Rango Inherente)				VALUACIÓN DEL RIESGO												EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Rango Residual)													
Proceso/Subproceso	Objetivo	Causa	Rango	Se ha materializado el riesgo?	Descripción del Impacto	Zona de Riesgo	VALUACIONES CONTROL												ESTADO	Opciones de Mitigación del Riesgo Inherente	RIESGO DEL RIESGO	EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO (Rango Residual)									
						VALUACIONES CONTROL																									
						DOCUMENTACIÓN	FRECUENCIA	EVOLUCIÓN	Nombre del documento donde se relaciona el control	(¿Quién define?) (¿Quién ejecuta?) (¿Quién valida?) (¿Quién reporta?)	(¿Qué se valida?) (¿Qué se ejecuta?) (¿Qué se reporta?) (¿Qué se valida?)	(¿Se encuentra el control?) (¿Se encuentra el control?) (¿Se encuentra el control?) (¿Se encuentra el control?)	(¿Cuál es el problema?) (¿Cuál es el problema?) (¿Cuál es el problema?) (¿Cuál es el problema?)	(¿Cómo se realiza la actividad de control?)	(¿Cuál pasa con la observación?)	(¿Quién evidencia de control?) (¿Quién evidencia de control?) (¿Quién evidencia de control?) (¿Quién evidencia de control?)	(¿Quiénes realiza el control?) (¿Quiénes realiza el control?) (¿Quiénes realiza el control?) (¿Quiénes realiza el control?)	Descripción del Impacto	Zona de Riesgo												
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Falta o inadecuada identificación de controles en los procesos contractuales			NO	Catastrófico	EXTREMA	Documentado	Continua	Con registro	Manual de Contratación AS-M-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	2	10/06/2022	AP-AS-007	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.
	Possibilidad de solicitar o recibir un adjuvante para realizar modificaciones a un fin de ejecución en proceso previo a la recepción			NO	Catastrófico	EXTREMA	Documentado	Continua	Con registro	Manual de Contratación AS-M-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	2	10/06/2022	AP-AS-007	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que durante el tener control interno se realizó la verificación de las necesidades, presupuesto y la descripción de la justificación estuvieron acorde al PAN en las subcontratas radicadas en el grupo, remitiendo correo electrónico con las observaciones correspondientes, a las observaciones para que sean realizadas los ajustes correspondientes, se realizaron los correspondientes Comités de contratación en 10 procesos contractuales que se relacionan con el temario 11 de octubre 2022 por la modalidad de contratación directa y cuarenta con el formato de justificación formato AS-F02.
	Facultad para realizar modificaciones a las condiciones generales del proceso contractual a favor de terceros.			NO	Catastrófico	EXTREMA	Documentado	Continua	Con registro	AS-M-001 MANUAL DE CONTRATACIÓN	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	2	10/06/2022	AP-AS-007	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	La ACPI AP-AS-007 tiene 4 actividades derivadas de las cuales se completaron todas en las cuales se realizó la socialización al grupo de control sobre la norma ISO 31001 Sistema de Gestión Anticorrupción. Durante la socialización se trataron los siguientes temas: 1. Política del SGA. 2. Procedimientos asociados al SGA. 3. Riesgos de soborno. 4. Mecanismos de control interno. 5. Mecanismos de denuncia. 6. Mecanismos de recuperación. 7. Mecanismos de mejora continua. 8. Mecanismos de gestión de riesgos. 9. Mecanismos de gestión de recursos humanos. 10. Mecanismos de gestión de información. 11. Mecanismos de gestión de relaciones con proveedores. 12. Mecanismos de gestión de relaciones con clientes. 13. Mecanismos de gestión de relaciones con socios. 14. Mecanismos de gestión de relaciones con reguladores. 15. Mecanismos de gestión de relaciones con la comunidad. 16. Mecanismos de gestión de relaciones con el medio ambiente. 17. Mecanismos de gestión de relaciones con los stakeholders. 18. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 19. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 20. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 21. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 22. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 23. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 24. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 25. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 26. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 27. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 28. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 29. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 30. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 31. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 32. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 33. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 34. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 35. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 36. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 37. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 38. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 39. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 40. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 41. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 42. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 43. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 44. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 45. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 46. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 47. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 48. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 49. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 50. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 51. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 52. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 53. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 54. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 55. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 56. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 57. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 58. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 59. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 60. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 61. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 62. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 63. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 64. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 65. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 66. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 67. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 68. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 69. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 70. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 71. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 72. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 73. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 74. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 75. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 76. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 77. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 78. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 79. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 80. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 81. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 82. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 83. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 84. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 85. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 86. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 87. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 88. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 89. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 90. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 91. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 92. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 93. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 94. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 95. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 96. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 97. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 98. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 99. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés. 100. Mecanismos de gestión de relaciones con los grupos de interés.
	Conflicto de intereses en las supervisión de contratos			NO	Catastrófico	EXTREMA	Documentado	Continua	Con registro	AS-M-002 MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORA AS-F-00 INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	2	10/06/2022	AP-AS-008	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que durante el tener control interno se realizó la verificación de los informes entregados por los supervisores 30/11/2022 y se generaron 6 alertas de no conformidad, las cuales fueron comunicadas a los supervisores correspondientes para que sean realizadas las acciones correspondientes, se realizaron los correspondientes Comités de contratación en 10 procesos contractuales que se relacionan con el temario 11 de octubre 2022 por la modalidad de contratación directa y cuarenta con el formato de justificación formato AS-F02.
Coordinar y ejecutar los procesos contractuales requeridos para la adquisición de bienes y servicios			NO	Catastrófico	EXTREMA	Documentado	Continua	Con registro	AS-M-002 MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORA AS-F-00 INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	2	10/06/2022	AP-AS-008	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que durante el tener control interno se realizó la verificación de los informes entregados por los supervisores 30/11/2022 y se generaron 6 alertas de no conformidad, las cuales fueron comunicadas a los supervisores correspondientes para que sean realizadas las acciones correspondientes, se realizaron los correspondientes Comités de contratación en 10 procesos contractuales que se relacionan con el temario 11 de octubre 2022 por la modalidad de contratación directa y cuarenta con el formato de justificación formato AS-F02.	
Elaboración de informes de supervisión			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Continua	Con registro	AS-M-002 MANUAL DE SUPERVISIÓN E INTERVENTORA AS-F-00 INFORME DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	CATASTRÓFICO	EXTREMA	Aprobado	Reducir	2	10/06/2022	AP-AS-008	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que durante el tener control interno se realizó la verificación de los informes entregados por los supervisores 30/11/2022 y se generaron 6 alertas de no conformidad, las cuales fueron comunicadas a los supervisores correspondientes para que sean realizadas las acciones correspondientes, se realizaron los correspondientes Comités de contratación en 10 procesos contractuales que se relacionan con el temario 11 de octubre 2022 por la modalidad de contratación directa y cuarenta con el formato de justificación formato AS-F02.	
Dificultad de validación de la totalidad de las acciones presentadas por las contratistas			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Continua	Con registro	AS-M-001 Formatos AS-F-041 Y AS-F-041	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	No existe	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	Reducir	1	21/02/2022	AC-AS-013	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que durante el tener control interno se realizaron los documentos en las plataformas públicas los documentos de los contratos y acciones sucesos entre el 23/09/2022 y el 16/12/2022, generando 4 alertas para revisiones.	
Desorientación de pruebas en respos probatorios.			NO	MODERADO	MODERADA	Documentado	Continua	Con registro	PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO CD-0001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MODERADO	MODERADA	Aprobado	Reducir	2	1/06/2022	AP-CD-008	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Presiones externas e internas para realizar o modificar información de los informes de auditorías.			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Insuficiente evidencia o control sobre los actos de los auditores			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Evadir de forma independiente, oportuna, objetiva y transparente la información de los informes de auditorías.			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Presiones externas e internas para realizar o modificar información de los informes de auditorías.			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Insuficiente evidencia o control sobre los actos de los auditores			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Evadir de forma independiente, oportuna, objetiva y transparente la información de los informes de auditorías.			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Presiones externas e internas para realizar o modificar información de los informes de auditorías.			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Insuficiente evidencia o control sobre los actos de los auditores			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	
Evadir de forma independiente, oportuna, objetiva y transparente la información de los informes de auditorías.			NO	Mayor	ALTA	Documentado	Alta	Con registro	CONSEJO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO EV-04-001	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	MAJOR	ALTA	Aprobado	EVITAR	1	7/09/2022	AP-EV-001	Eventual	Indicador	SI	NO	Indicador	Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.	

GESTIÓN FINANCIERA	Deficiencias en el proceso de revisión y validación de información recibida para el registro de obligaciones financieras.	Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para una discriminación de los recursos públicos en beneficio propio o terceros.	No	Mayor	ALTA	Causa (1) El coordinador de Presupuesto genera un reporte mensual para realizar el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago, en el mes en que haya diferencias se genera los cartas que con contabilidad y Tesorería realicen las verificaciones. Causa (2) Validar por parte del Coordinador de Tesorería cada vez que se realicen pagos en relación de actividad y facturar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería.	Documentado	Continúa	Con registro	Reporte de compromisos	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	17/06/2022	AC-GF-05	Permanente	Trámite de cuentas pagadas	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se verifica que el grupo de presupuesto cargó los reportes en excel en donde se realiza el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago, el grupo de tesorería se verifica, cada vez que se realicen pagos de informes de actividades y facturas, el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería. Los grupos de presupuesto, contabilidad y tesorería se verificaron todas las transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. La ACPI AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de la vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 lo cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los meses de 2022 de los meses septiembre, octubre y noviembre, habiendo el del mes de diciembre que se encuentra en elaboración. Se observó 12 acciones por cada uno de los reportes en los cuales se hace los meses respectivos para cada uno de las conciliaciones. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.
			No	Mayor	ALTA	Causa (1) Verificar por parte de los coordinadores de presupuesto, contabilidad y tesorería todas transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente en los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. Causa (2) Validar por parte del Coordinador de Tesorería cada vez que se realicen pagos en relación de actividad y facturar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería.	Documentado	Continúa	Con registro	Procedimiento de Gestión de Tesorería G-F-004, verificar soporte de pago.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	17/06/2022	AC-GF-05	Permanente	Trámite de cuentas pagadas	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se verifica que el grupo de presupuesto cargó los reportes en excel en donde se realiza el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago, el grupo de tesorería se verifica, cada vez que se realicen pagos de informes de actividades y facturas, el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería. Los grupos de presupuesto, contabilidad y tesorería se verificaron todas las transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. La ACPI AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de la vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 lo cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los meses de 2022 de los meses septiembre, octubre y noviembre, habiendo el del mes de diciembre que se encuentra en elaboración. Se observó 12 acciones por cada uno de los reportes en los cuales se hace los meses respectivos para cada uno de las conciliaciones. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.
			No	Mayor	ALTA	Causa (1) Verificar por parte de los coordinadores de presupuesto, contabilidad y tesorería todas transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente en los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. Causa (2) Validar por parte del Coordinador de Tesorería cada vez que se realicen pagos en relación de actividad y facturar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería.	Documentado	Continúa	Con registro	Procedimiento de Gestión Presupuestal G-F-003, Procedimiento de Gestión de G-F-002 y Procedimiento de Tesorería G-F-004.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Automático	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	17/06/2022	AC-GF-05	Permanente	Trámite de cuentas pagadas	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se verifica que el grupo de presupuesto cargó los reportes en excel en donde se realiza el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago, el grupo de tesorería se verifica, cada vez que se realicen pagos de informes de actividades y facturas, el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería. Los grupos de presupuesto, contabilidad y tesorería se verificaron todas las transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. La ACPI AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de la vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 lo cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los meses de 2022 de los meses septiembre, octubre y noviembre, habiendo el del mes de diciembre que se encuentra en elaboración. Se observó 12 acciones por cada uno de los reportes en los cuales se hace los meses respectivos para cada uno de las conciliaciones. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.
			No	Mayor	ALTA	Causa (1) Verificar por parte de los coordinadores de presupuesto, contabilidad y tesorería todas transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente en los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. Causa (2) Validar por parte del Coordinador de Tesorería cada vez que se realicen pagos en relación de actividad y facturar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería.	Documentado	Continúa	Con registro	Manual de Procedimientos Contable G-F-002, Manual de Conciliaciones bien b.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	17/06/2022	AC-GF-05	Permanente	Trámite de cuentas pagadas	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se verifica que el grupo de presupuesto cargó los reportes en excel en donde se realiza el seguimiento a los saldos presupuestales con la finalidad de verificar la oportunidad del pago, el grupo de tesorería se verifica, cada vez que se realicen pagos de informes de actividades y facturas, el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Tesorería. Los grupos de presupuesto, contabilidad y tesorería se verificaron todas las transacciones económicas solicitadas por los terceros a través del Sistema de Información Financiera SIF Nación, desde la creación del proceso, especialmente los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, Registro Presupuestal, conciliación y hasta el pago, a través de la validación de la información de los documentos físicos contra los registros del sistema, según el estado de la revisión con los respectivos ítemes tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciarse inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego diligenciar registro en el sistema, el grupo de contabilidad se realiza la conciliación mensual de los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, implementando los controles de la forma en que se planearon. La ACPI AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de la vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 lo cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los meses de 2022 de los meses septiembre, octubre y noviembre, habiendo el del mes de diciembre que se encuentra en elaboración. Se observó 12 acciones por cada uno de los reportes en los cuales se hace los meses respectivos para cada uno de las conciliaciones. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.
			No	Mayor	ALTA	Causa (1) Informar anticipadamente sobre el cumplimiento de la realización de la liquidación para que los proveedores soliciten una copia de los documentos de soporte de beneficiar a los proveedores sobre el cobro de la contribución. Causa (2) Mantener los aplicativos de cuentas por cobrar para beneficiar a los proveedores mediante apuntes conciliación y los saldos de los proveedores.	Documentado	Continúa	Con registro	Procedimiento de contribuciones G-F-003.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	17/06/2022	AP-GF-011	Manual	Procedimiento por contribución especial - año 2022	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se realizó la conciliación mensual del aplicativo contra los registros de los procesos de contabilidad y tesorería, se cargaron los conciliaciones según el cronograma de la contabilidad. La ACPI AP-GF-011 es una actividad de tratamiento que finalizó en 2021. No se hizo tratamiento de este riesgo en 2022. Incorporado el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE I-004 en el numeral 3.11 TRATAMIENTO DE RIESGO.
			No	Mayor	ALTA	Causa (1) Seguir a la gestión integral de los procesos y no dejar ningún punto residual general de control de cobro con apoyo de un Reporte del control documental. Evidencia reportes en excel.	Documentado	Continúa	Con registro	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPROBANTES G-F-005, actualizado	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Automático	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	17/06/2022	AP-GF-012	Trimestral	Gestión de cobro en 4 etapas permanentes	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre no se realizó seguimiento al riesgo.
			No	Mayor	ALTA	Causa (1) Una instrucción respecto de la aprobación de los reportes del Trámite Intermedio a sus beneficiarios y en condiciones específicas de cada registro jurídico, tales como: valor, plazo, forma de pago, supervisión y/o intervención en su caso en una promesa, etc., para reportes enviados ya que el Superintendente de Gestión Financiera Dominicana como Director del Centro, acorde con lo señalado en el Manual de Procedimientos de Contabilidad y Pago del Fondo Emprestado y el Manual de Fideicomiso por parte de la Dirección de Entidades Intermediarias y Liquidación o que el Superintendente designe para el efecto.	Documentado	Alta	Con registro	CT-F-009 CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA SECCIÓN DE RECURSOS PATRIMONIALES AUTÓNOMOS.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	09/08/2022	AP-CF-004	Mineralización riesgo de corrupción 2022	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo para el tercer cuatrimestre. Este riesgo tiene definidos dos controles descriptivos sin una periodicidad ni responsable, incluyendo el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE I-004 en el numeral 3.9.4 Definición de controles. En el 2022 se cargaron 3 conciliaciones, las conciliaciones: sal, año y cobro del fondo empréstado administrado por la Equiladora de BVA, en las cuales la Superintendencia mediante memorando 20220600141483 del 19/07/2022, 2022060017022 del 08/09/2022 y 20220600182023 del 08/09/2022 designó a los evaluadores, respectivamente. A partir de estas conciliaciones se celebraron los contratos xx xx xx de 2022, en los cuales se evidencia la trazabilidad e implementación de los controles hasta el contrato. La ACPI AP-CF-004 tiene definidos los actividades de los cuales se ha reportado incumplimiento en un de ellos, consistente en realizar un máximo abastecimiento trimestralmente con el fin de verificar la inclusión de la cláusula contractual "INDEBILIDADES E INCUMPLIMIENTOS". Con la firma del presente Contrato, el Contratista manifiesta bajo la gravedad del juramento, no estar incumpliendo en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la ley para presentar la propuesta y aceptar el correspondiente Contrato, el cual se le ha suscitado 8 contratos. El 01/11/2022 se realizó la señalización en forma de corrupción, autosectorio y control al personal del Fondo Emprestado. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.	
			No	Mayor	ALTA	Causa (2) Controlar y supervisar la ejecución de recursos del Fondo Emprestado y apuntes entre promesas autónomas celebradas en el ámbito de la Dirección de Intermediación y Superintendencia de Servicios Financiera Dominicana, según lo establecido en el documento CT-F-009 Control y supervisión de la ejecución de recursos de préstamos autónomos.	Documentado	Alta	Con registro	CT-F-009 CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA SECCIÓN DE RECURSOS PATRIMONIALES AUTÓNOMOS.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	09/08/2022	AP-CF-004	Mineralización riesgo de corrupción 2022	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo para el tercer cuatrimestre. Este riesgo tiene definidos dos controles descriptivos sin una periodicidad ni responsable, incluyendo el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE I-004 en el numeral 3.9.4 Definición de controles. En el 2022 se cargaron 3 conciliaciones, las conciliaciones: sal, año y cobro del fondo empréstado administrado por la Equiladora de BVA, en las cuales la Superintendencia mediante memorando 20220600141483 del 19/07/2022, 2022060017022 del 08/09/2022 y 20220600182023 del 08/09/2022 designó a los evaluadores, respectivamente. A partir de estas conciliaciones se celebraron los contratos xx xx xx de 2022, en los cuales se evidencia la trazabilidad e implementación de los controles hasta el contrato. La ACPI AP-CF-004 tiene definidos los actividades de los cuales se ha reportado incumplimiento en un de ellos, consistente en realizar un máximo abastecimiento trimestralmente con el fin de verificar la inclusión de la cláusula contractual "INDEBILIDADES E INCUMPLIMIENTOS". Con la firma del presente Contrato, el Contratista manifiesta bajo la gravedad del juramento, no estar incumpliendo en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la ley para presentar la propuesta y aceptar el correspondiente Contrato, el cual se le ha suscitado 8 contratos. El 01/11/2022 se realizó la señalización en forma de corrupción, autosectorio y control al personal del Fondo Emprestado. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.	
			No	Mayor	ALTA	Causa (2) Controlar y supervisar la ejecución de recursos del Fondo Emprestado y apuntes entre promesas autónomas celebradas en el ámbito de la Dirección de Intermediación y Superintendencia de Servicios Financiera Dominicana, según lo establecido en el documento CT-F-009 Control y supervisión de la ejecución de recursos de préstamos autónomos.	Documentado	Alta	Con registro	CT-F-009 CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA SECCIÓN DE RECURSOS PATRIMONIALES AUTÓNOMOS.	Asignado	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigó y resolvió oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	2	09/08/2022	AP-CF-004	Mineralización riesgo de corrupción 2022	X	Se evidencia que el líder del proceso y el CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo para el tercer cuatrimestre. Este riesgo tiene definidos dos controles descriptivos sin una periodicidad ni responsable, incluyendo el INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE I-004 en el numeral 3.9.4 Definición de controles. En el 2022 se cargaron 3 conciliaciones, las conciliaciones: sal, año y cobro del fondo empréstado administrado por la Equiladora de BVA, en las cuales la Superintendencia mediante memorando 20220600141483 del 19/07/2022, 2022060017022 del 08/09/2022 y 20220600182023 del 08/09/2022 designó a los evaluadores, respectivamente. A partir de estas conciliaciones se celebraron los contratos xx xx xx de 2022, en los cuales se evidencia la trazabilidad e implementación de los controles hasta el contrato. La ACPI AP-CF-004 tiene definidos los actividades de los cuales se ha reportado incumplimiento en un de ellos, consistente en realizar un máximo abastecimiento trimestralmente con el fin de verificar la inclusión de la cláusula contractual "INDEBILIDADES E INCUMPLIMIENTOS". Con la firma del presente Contrato, el Contratista manifiesta bajo la gravedad del juramento, no estar incumpliendo en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la ley para presentar la propuesta y aceptar el correspondiente Contrato, el cual se le ha suscitado 8 contratos. El 01/11/2022 se realizó la señalización en forma de corrupción, autosectorio y control al personal del Fondo Emprestado. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.	

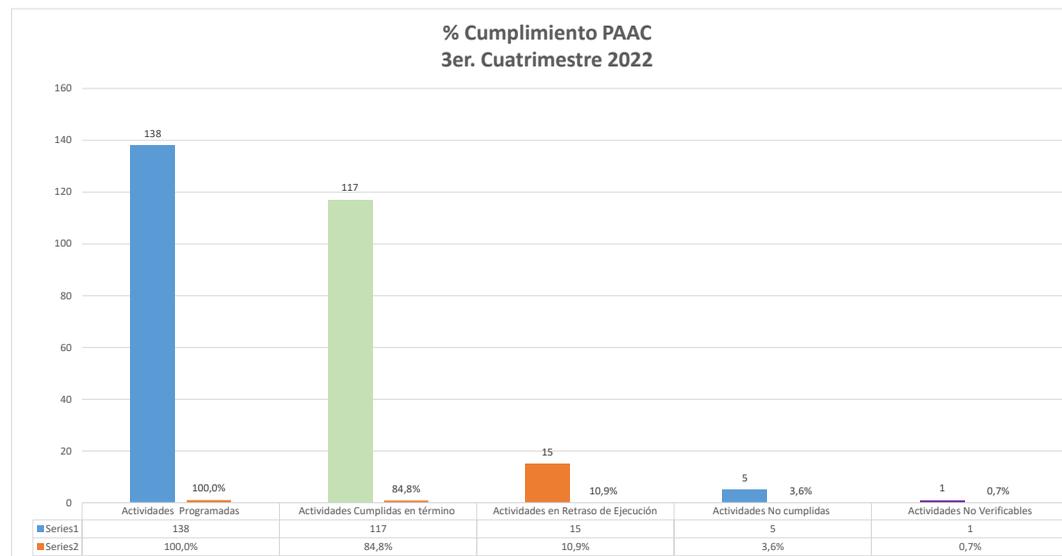
Proceso	Descripción	Indicador	Medida	Impacto	Objetivo	Riesgo	Gravedad	Control	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	Medida	Impacto	Objetivo	
PROTECCION AL USUARIO	Establecer las actividades necesarias para la interacción entre el usuario y los servicios, considerando la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios, la eficiencia de los procesos, la seguridad de la información y la privacidad de los datos.	1. Disponibilidad de existencia de conflictos de intereses. 2. Contacto directo, ágil y visible entre personal de la entidad y los beneficiarios de los servicios. 3. Cumplimiento de los requisitos de atención al usuario, considerando la diversidad de las necesidades de los usuarios. 4. Disponibilidad de canales de atención al usuario.	1. El personal encargado de atención al usuario, realiza una revisión exhaustiva de la información oportuna por cada proceso y la compare con la metodología de perfilamiento de riesgo del proceso realizando comparaciones aleatorias en cuanto a la información disponible y que está bajo alcance al perfilamiento realizado por los profesionales responsables, con el fin de verificar los resultados que arroja el sistema y los los perfilamientos que se realizan entre sujetos a la información oportuna para los superintendidos diligenciados por medio de un reporte de informaciones formales ante el cual se encuentra ubicado en el Registro del Cier de la CAIRE, en caso de establecer diferencias se genera aviso al líder del proceso.	Documentado	Aleatorio	Con registro	ALTA	Agudo	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Catastrófica	EXTREMA	Aprobado	Estar	1	21/03/2022	AP-FU-04	Anual	Materialización riesgo de corrupción 2022	X	https://gremioalcaldeasbaranovios.gov.co/SPD/Info/Informacion/Inicio https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396	Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. En el tercer cuatrimestre se evidencia que se reportó la gestión realizada en el primer trimestre, consistente en realizar los perfilamientos en las redes sociales de la entidad. Cartografía sobre el proceso de reclamación: https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 Cartografía sobre canales de atención: https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 Este control se tiene contemplado realizar por lo menos una vez al año. La ACPI AP-PU-044 tiene definidos dos actividades, consistentes en actualizar los procedimientos PU-001 Gestión de Reclamos Internos, PU-002 Procedimiento sancionatorio en silencio administrativo positivo y PU-003 Procedimiento reconocimiento efectos SAP, incluyendo la validación de conflicto de interés, los cuales fueron actualizados y publicados. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.															
RIESGOS Y METODOLOGIAS	Valorar y definir acciones para el tratamiento de riesgos.	1. Disponibilidad de existencia de conflictos de intereses. 2. Metodología del riesgo metodológica de la Superintendencia de riesgos. 3. Posible conflicto de interés.	Causa 1 y 2 El profesional asignado internamente, realiza una revisión exhaustiva de la información oportuna por cada proceso y la compare con la metodología de perfilamiento de riesgo del proceso realizando comparaciones aleatorias en cuanto a la información disponible y que está bajo alcance al perfilamiento realizado por los profesionales responsables, con el fin de verificar los resultados que arroja el sistema y los los perfilamientos que se realizan entre sujetos a la información oportuna para los superintendidos diligenciados por medio de un reporte de informaciones formales ante el cual se encuentra ubicado en el Registro del Cier de la CAIRE, en caso de establecer diferencias se genera aviso al líder del proceso. Causa 3 El líder del proceso, riesgos y metodologías revisa una vez al año, realiza un reporte de riesgo con el fin de conocer a los procesos asignados de control el perfilamiento de riesgo presente en el sistema de gestión de riesgos, con el fin de generar posibles avisos de corrupción, en caso de que en el punto de vista de la metodología de riesgo el funcionario o contratista aporte a la declaración parametrada a conflicto de intereses.	En documental	Continua	En registro	ALTA	Agudo	Adecuada	Insuficiente	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	No existe	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Defectuoso	2	26/06/2023	AC-RM-03	Trimestral	Materialización riesgo de corrupción 2022	X	https://gremioalcaldeasbaranovios.gov.co/SPD/Info/Informacion/Inicio https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396	Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se evidencia que se realizó por parte del profesional encargado de la CAIRE, la de la información parametrada por los Superintendidos Delegados, por medio de una tabla de programación, de manera que la información apropiada y procesada correctamente, esta información se entregó por medio de un formato planeo ubicado en el aplicativo de la CAIRE, mostrando los resultados respecto los cuales fueron informados a los interesados, se realizó el aporte de la declaración parametrada de conflicto de interés de manera anual, por parte de los profesionales que desarrollan actividades relevantes al perfilamiento de los prestadores de servicios públicos, de manera que se puedan prevenir posibles actos de corrupción. Para la ACPI AC-RM-003 se realizaron 2 actividades consistentes en publicar la documentación que especifica la forma en que se realiza el perfilamiento de riesgo y generar el formato los control en el manejo de la información relacionada con el perfilamiento de riesgo, los cuales fueron actualizados y validados por la CAPI.															
VISIGLANCIA E INSPECCION	Supervisar el cumplimiento de la normativa y los estándares de condiciones uniformes y evaluar la gestión por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios (SPD) en el territorio nacional.	1. Disponibilidad de existencia de conflictos de intereses. 2. Contacto directo, ágil y visible entre personal de la entidad y el vigilado. 3. Conformación de la asignación de acciones de vigilancia, inspección de riesgos aplicadas de acciones, control de cambios de información, revisión de acciones de ejecución de acciones de control sobre los sistemas vigiados por beneficiarios propios o del un tercero.	Causa 1 y 2 Actividad 03 Con el fin de verificar de manera precisa la existencia de conflictos de intereses en el riesgo de información de observancia por parte del cliente por desatenciones al servicio, con el apoyo de la Oficina General de Coordinación, se realiza la publicación con cada vez parámetros de información relacionada con condiciones, requisitos y canales de acceso al servicio, evidenciando en el servicio, medidas para prevención de actos de corrupción y acciones para recolección de funcionalidades o modificaciones de conflictos de intereses existentes o potenciales y validación de conflictos de intereses existentes mediante su publicación para verificación por parte de los clientes del servicio. Causa 2 y 3 Actividad 03 "Análisis general o colaboración" Con el objetivo de estar en los primeros actos de corrupción y acciones, se desarrolló según el programa y por el seguimiento a medidas de ejecución, se realizó el seguimiento a los riesgos de corrupción, se realizó el seguimiento a la identificación y validación de procesos conflictivos de manera por parte de acciones.	Documentado	Aleatorio	Con registro	EXTREMA	Agudo	Adecuada	Oportuna	Preventiva	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Catastrófica	EXTREMA	Aprobado	Defectuoso	2	12/07/2022	AP-VI-04	Permanente	Materialización riesgo de corrupción 2022	X	https://gremioalcaldeasbaranovios.gov.co/SPD/Info/Informacion/Inicio https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396 https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPDpost485724678291396	Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo. Para el tercer cuatrimestre se observa que se publicó banner con información relacionada con condiciones, requisitos y canales de acceso al servicio, gratuito en el servicio. Hasta el 30 de diciembre de 2022 no se ha presentado conflicto de intereses entre los profesionales de la Dirección y los prestadores de Servicios Públicos. La ACPI AP-VI-044 tiene formuladas dos acciones, las cuales a la fecha se ha avanzado una de ellas, consistente en realizar la publicación permanente de información relacionada con condiciones, requisitos y canales de acceso al servicio, gratuito en el servicio, incluyendo los formatos de actos de corrupción y sobornos y para recolección de funcionalidades o modificaciones de conflictos de intereses existentes o potenciales y validación de conflictos de intereses existentes mediante su publicación para verificación por parte de los clientes del servicio, los cuales se ha realizado 6 seguimientos durante el 2022. La segunda actividad fue modificada y cierra el primer cuatrimestre de 2023 lo cual presenta un avance con la actualización de los 3 procedimientos del proceso de vigilancia y control. Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.															

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
 Gestión de Riesgos de Corrupción Página Web: gremioalcaldeasbaranovios.gov.co
 El Cuatrimestre vigencia 2022

Vigencia (Periodo)	Riesgo	Zona de Riesgo Extrema	Zona de Riesgo Alta	Zona de Riesgo Mediana	Total Riesgos de Corrupción por zona	Total Riesgos de Corrupción por proceso
2022 (en cuatrimestre)	Riesgo de Riesgo Página Web	6	10	1	17	11
2023 (en cuatrimestre)	Riesgo de Riesgo SIGM	5	11	1	17	11

Evaluación y Seguimiento: Argiro Díaz - Profesional Especializado Oficina de Control Interno
 Revised: Myriam Torres Duarte - Jefe Oficina de Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC - VIGENCIA 2022 Seguimiento Oficina de Control Interno						
ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC 3er. Cuatrimestre año 2022						
COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.5	Actividades En Desarrollo	Actividades Cumplidas en término	Actividades en Retraso de ejecución	Actividades No cumplidas	Actividades No Verificable
Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	0	6	0	0	0
Racionalización de Trámites	1	0	1	0	0	0
Rendición de Cuentas	18	0	18	0	0	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	58	0	53	0	5	0
Transparencia y Acceso a la Información	48	0	32	15	0	1
Iniciativas adicionales	7	0	7	0	0	0
TOTAL	138	0	117	15	5	1



% Cumplimiento Acumulado PAAC - Corte 31 diciembre de 2022		
Actividades Programadas	138	100,0%
Actividades Cumplidas en término	117	84,8%
Actividades en Retraso de Ejecución	15	10,9%
Actividades No cumplidas	5	3,6%
Actividades No Verificables	1	0,7%

Conclusiones y recomendaciones:

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 y los parámetros de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, verificó y evaluó la elaboración, publicación, monitoreo y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022- PAAC Versión 5. en sus seis (6) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 3.

Los resultados **PAAC Versión 5** producto de la evaluación y seguimiento del **3er. cuatrimestre 2022**, son los que se relacionan de manera general a continuación:

* El PAAC formulado y en ejecución para la vigencia 2022, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus planes de acción;

* Se cumple con el reporte mensual, monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional por parte de las dependencias responsables; no obstante se reitera la alerta sobre diferencias en los reportes del monitoreo que efectúa la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y las actividades relacionadas en SISGESTION de los Componentes: Gestión de Riesgo de Corrupción, Racionalización de trámites, entre otros, dificultando la gestión de evaluación que realiza la OCI.

* Los líderes y responsables cumplen con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC V.5, dentro de los tiempos establecidos; no obstante la dependencia que no reportó durante los meses de noviembre y diciembre, fue la Dirección Territorial Suroriente, a pesar las múltiples solicitudes realizadas por la OAPII.

* De un total de 138 actividades formuladas en el PAAC v.5., se evidencia que 117 actividades cumplieron la meta establecida, lo que representa eficacia del PAAC 2022 en un **84,8%**; 15 actividades en retraso de ejecución con el 10,9%, 5 actividades No cumplidas que representan el 3,6% y 1 actividad No verificable (25351) en la DT. Occidente representa el 0,7%.

En cuanto a las 15 actividades en **Retraso de Ejecución** se observan en el Componente de Transparencia y Acceso a la Información, subcomponente 2. Transparencia pasiva frente a la resolución de los trámites, teniendo en cuenta la implementación y dificultades de Cronos constatadas por la OCI pese a no haberse logrado el 100% de cumplimiento debido a que se presentaron dificultades en el sistema de gestión documental CRONOS que impidieron alcanzar la meta; por lo tanto se genera alerta frente al reporte del plan de acción, recomendando tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente para evitar caducidad de los tramites, rezago de los mismos y posibles demandas y/o acciones disciplinarias; así como eficacia en el sistema de gestión documental Cronos que impactan la resolución de trámites dentro de los términos establecidos.

En cuanto a las 5 **incumplidas** se presentan en el Componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano en el Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano por parte del la Dirección Territorial Suroriente, principalmente en las actividades 25548, 25547, 2551, 25553 y 25540.

En cuanto a la actividad **No verificable** del componente de Transparencia y Acceso a la Información, se debió a que no existe coherencia entre los registros, la descripción y soportes de los diferentes periodos. Por lo anterior, se registra alerta por la falta de consistencia y trazabilidad en la evidencia que refleje cumplimiento de la actividad, recomendando efectuar las correcciones y ajustes a los soportes y evidencias respectivas.

En cuanto al **Mapa de Riesgos de Corrupción v.3** se concluye que:

• Se reitera que se están creando acciones correctivas (AC-AS-013, AC-GF-015 y AC-RM-003) para planes de tratamiento de riesgos, lo cual es conceptualmente incorrecto, pues no hay evidencia de materialización de los riesgos; estas actividades deben ser preventivas.

• Se reitera que se evidencia incumplimiento del INSTRUMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-I-004 en:

- **Numeral 3.9.4 Definición de controles**. Los dos controles del riesgo Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para que, por solicitud o aceptación de un soborno se autorice la destinación indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la Superintendencia, para beneficio propio o de un tercero del proceso MEDIDAS PARA EL CONTROL, no tienen definidos responsables ni periodicidad en la redacción del control.

- **Numeral 3.11 tratamiento de riesgo**. Las ACPM AP-GF-011, AP-GF-012, AC-GF-015 del proceso GESTION FINANCIERA no tienen relación con actividades de tratamiento de 2022, pues estas actividades culminaron en 2021 y 2019.

• El riesgo de corrupción "Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para dilatar u omitir el inicio y desarrollo del procedimiento coactivo, o de alguna de sus etapas para beneficio propio y/o de un tercero" del proceso "Gestión financiera" no se le realizaron seguimientos de primera línea de defensa para el cuarto trimestre del 2022.

• Se recomienda que los controles implementados en el plan de tratamiento, sean documentados como controles en la gestión de riesgos 2023. De igual forma, se alerta sobre las observaciones que se siguen presentando en los informes del segundo y tercer cuatrimestre 2022 ya que son reiterativas, para que se corrijan y se tomen las medidas pertinentes.