

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/c201d9b645c0c0e05257773004dedfa1c44c27d226a1503105258860044a307?OpenDocument RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00202 Expediente: 2022120020800001E</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://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/ISODOC/consultas.nsf/c201d9b645c0c0e05257773004dedfa1c44c27d226a1503105258860044a307?OpenDocument https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mr27Mx1q1NMHo-2m8epA74OXiv-B RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00224-225-226 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E</p>	<p>Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno durante el mes de noviembre se realizó:</p> <p>1. Avances documentales: Se actualizó el código de buen gobierno en la página web, con los lineamientos del SGAS</p> <p>2. Se realizó auditoría 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://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/ISODOC/consultas.nsf/c201d9b645c0c0e05257773004dedfa1c44c27d226a1503105258860044a307?OpenDocument https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1m27Mx1q1NMHo-2m8epA74OXiv-B RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00224-225-226 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E</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/1zqm22jk708d5yQVwXtUpTEay5-Zy/sr/edit?usp=share-link&oid=114723134372057561592&rfp=true&sd=true https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1m27Mx1q1NMHo-2m8epA74OXiv-B RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00224-225-226 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E</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/u/0/folders/1a1VBV-7WVlKrnwQFCnJLlZuF892yR?usp=share-link 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=1&1 http://docs.google.com/spreadsheets/d/1ABc1OX5v8Nbvsl.3Z1CKEHBFO-CiBjLgEd17rpf-tuefigi=92370167 https://sigmeccadidad.superservicios.gov.co/SPD/ISODOC/riesgos.nsf/c176fd24d4b402205258725005e27adbb470db8c5664510525886004a94d1?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 admite y logística; (iv) Gestión de 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/1zqm22jk708d5yQVwXtUpTEay5-Zy/sr/edit?usp=share-link&oid=114723134372057561592&rfp=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 "Ekogui" – 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: 1. Radicado 20221400172263 2. Radicado 20221400183223 3. Radicado 20221400182873 4. Radicado 20221400174963 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: 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: 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: 1. Memorando 20221400218343 2. Memorando 20221400219773 3. Memorando 20221400210993 4. Memorando 20221400225323 5. Memorando 20221400225163 6. Memorando 20221400226083 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 "Ekogui" – 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 20221400203993; Alerta preventiva No. 2 – Seguimiento Avance de acciones Plan de Mejoramiento CGR vigente a septiembre 30 de 2022 rad 20221400206953</p> <p>Diciembre: 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 página 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 página 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 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-BeanJ8glw0KZ7ssGpKFZK6Yfc_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, 5 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-lq27p3jwBwnhWYINka05pTm8?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-lq27p3jwBwnhWYINka05pTm8?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-lq27p3jwBwnhWYINka05pTm8?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-lq27p3jwBwnhWYINka05pTm8?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-lq27p3jwBwnhWYINka05pTm8?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 acordes 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 acordes 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	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_GCAQcV4H4IEWY	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-t1172xUQsTjgUMSStsqNwQyN9gr	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-t1172xUQsTjgUMSStsqNwQyN9gr	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 relacionadas 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/1z6LUpQiaEJjwXgCNpYeMD5vac_WqN7usp=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 plataforma 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 cdcs 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 relacionadas 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 relacionadas 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-DOn37f526uyghzwXspTFRTV_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/nine-files/ABC%20-%20TXAA-%20ULPENXIS%20-%20YATTI-MUISAWESXTX%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"

				<p>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), Vijay y Fundación (Magd), Montería, Curumani(Cesar), Bello (Antio), Arauca, Villanueva(Bol), El Zulia (Nariño de Stder), Bolívar , Popyaj y Santander de Quilichao (Cauca), La Unión (Valle del Cauca), Alpe (Huila) y Rovira (Tolima)</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qmX8vX-x_hZgGUEH0jH9313p3CoEKADK/edit#gid=1016743619</p>	<p>Para el mes de octubre, se realizaron un total de 16 mesas Superservicios 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), Villamaría (Caldas), Barbosa y Suata (Santander), Ipiales (Nariño) , Cartago- Pradera y Jamundí (Valle del Cauca), Acacias (Meta), Natagaima (Tolima)</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W3n9Qy467gVWHRhpUWjzjg-D-MODmz-edtllgcid=1187357126</p>	<p>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 (Córdoba), Apartadó - Necoclí, Antioquia, Casanare - Santander, Quilichao (Cauca), Jamundí (Valle del Cauca) Nariño (Pasto), Honda (Tolima), Yopal (Casanare) y Villanueva (Guajira)</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FOOVtPvXgXGk-pwMOmNqrUjPqEJHU?usp=share_link</p>	<p>Para el mes de diciembre, se realizaron un total de 9 mesas Superservicios 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: Cógua, Ciénaga, Concordia, Montería, El Paso, Zapatocha, Jamundí, Yumbo y Cali</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/19WjvYC700p3-d1gTdyd2HJuLe_k9-z-editgid=994976326</p>	Cumplida	Se relaciona en archivo Excel las mesas donde se realizó las mesas de articulación para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre
			<p>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 Superservicios en el municipio de Venecia, Curandamarica, y en la ciudad de Bogotá, 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.</p> <p>Evidencia: Ver Anexo PDF "Gestión y Registro actividades expedientes 2022812190111374E" y 2022812190111377E" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/folders/HtgdVE_gel1qZDT7CWwV1tY6E3Fb_VER_EXPEDIENTES_EN_CRONOS_2022812190111374E_y_2022812190111377E</p>	<p>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 Superservicios en el municipio de Apulo, Curandamarica, 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 EMPAQUILLO y VANTI, que procura por la correcta prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliarios en los municipios mencionados.</p> <p>Evidencia: Ver Anexo PDF "Gestión y Registro actividades expedientes 2022812190111389E" y 2022812190111391E" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/folders/1oPqKqyK4L4orPp41sJzWjw_Z-2g4s_Ver_expedientes_en_CRONOS_2022812190111389E_y_2022812190111391E</p>	<p>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 Superservicios en el municipio de Apartadó, Curandamarica, con la participación de la empresa prestadora Celisia S.A. y la Dirección de Gestión de Energía de la SSPD, teniendo en cuenta las fallas que se invierten presentando con la calidad, continuidad del servicio y atención al usuario. Ante esto, la SSPD 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 de la SSPD, en caso de que haya lugar.</p> <p>Evidencia: VER EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111395E</p>	<p>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 Superservicios en el municipio de Cógua, Curandamarica con la empresa prestadora Elit Colombia, debido a fallas en la calidad, continuidad del servicio y atención al usuario. Ante esto, la SSPD 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 SSPD, en caso de que haya lugar.</p> <p>Evidencia: EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111412E.</p>	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 Cógua en el mes de Diciembre. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.	
			<p>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:</p> <p>1) Mesa de trabajo en Fundación - Magdalena, realizada el 13/09/2022 - Con la participación de: AIRE, Acueducto, usuarios, líderes de acciones comunales, quienes expusieron inconformidad por la tarifa y alto consumo del servicio de acueducto; y cobro estimado e inconformidad con el servicio de energía. Mala calidad del agua y el cobro del servicio de alcantarillado sin contar con este servicio</p> <p>2) Mesa de trabajo en Vijay - 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 se contó con oficina de atención a los usuarios del servicio de aseo, entre otros.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1SSyZ3nN9u2hPLCv7RHZ1fAGyNGkH0p?usp=sharing</p>	<p>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:</p> <p>1) Campo de la Cruz - Atlántico, realizada el 14/10/2022 - Con la participación de: AIRE, Acueducto, usuarios, líderes de acciones comunales, quienes expusieron inconformidad por la tarifa y alto consumo del servicio de acueducto; y cobro estimado e inconformidad con el servicio de energía.</p> <p>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.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1joxVL8dCvFVJydkdM_E_2yp2zagsj1?usp=share_link</p>	<p>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:</p> <p>1) Villanueva - La Guajira, realizada el 24/11/2022 - Con la participación de: AIRE, Acueducto, usuarios, líderes de acciones comunales, quienes informo sobre las mejoras que se han venido haciendo a las redes para garantizar mejora en la prestación del servicio de energía.</p> <p>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 cómo se presta los servicios públicos y las acciones que se están adelantando para garantizar mejoramiento en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1DzUYHomZS2gh4BZZAarDCNOpaZt0C29sm?usp=share_link</p>	<p>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:</p> <p>1) Concordia - Magdalena, realizada el 13/12/2022 - Con la participación de la empresa de acueducto ARCINCA, parasevno, usuarios y líderes, a quienes se informó sobre las mejoras que se han venido haciendo en la prestación del servicio de acueducto.</p> <p>2) Ciénaga - Magdalena, se realizó mesa de trabajo el 06 de diciembre- en la que participó las empresas AIRE y la empresa Operadores de la Sierra, usuarios, presidente de junta de acción comunal, líderes, personero y secretario de gobierno, actividad en la que se informó sobre las inversiones de la empresa AIRE para mejorar la prestación del servicio.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-DyOugsMDQ9?usp=share_link</p>	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 Vijay, 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.	
			<p>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 Superservicios 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.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1fRPL7Wj0Dh2k0GkZw1HR08opYc0CE3o?usp=sharing</p>	<p>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 Superservicios 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.</p> <p>1) COROZAL-SUCRE 2) COPIAVENTO-BOLIVAR</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1aun6-PgoJJQKwYDk478psGYDWjzLzDs?usp=sharing</p>	<p>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 Superservicios 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. 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 superservicios fueron Veolia para montería, Aguas y Afinia para san antero.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FG5GQ4586b5EwfY1-k195JLcLoXg7?usp=sharing</p>	<p>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 Superservicios 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. 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 superservicios fue Afinia para los dos municipios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-hXQ5Tt1J4z-P_BWwmjaeBx7V4Hj_T?usp=sharing</p>	Cumplida	Se efectuó y desarrolló las mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Montaña y Curumani, en el mes de Septiembre; en los municipios de Corozal y Soplaivento, 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.	
4. Normativo 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	<p>Para el mes de septiembre se asistió técnicamente a una (1) mesa Superservicios 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, poides 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)</p> <p>Evidencia: 2022830190111556E RADICADO 20228303949761 https://drive.google.com/drive/folders/1pTH333Y2f-ups_T2M26RA830wqMx?usp=sharing_eI_se_dm&ts=633ae0ed https://drive.google.com/drive/folders/1s-_lC9LmF4sCXDJ6JLNU87MYf-bm?usp=sharing</p>	<p>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 superservicios, 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 propuestas 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)</p> <p>Las MESAS SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios: Apartadó, Antioquia Villamaría, Caldas</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-qWhc_Sl4dHUV7DXMbz2r5CZf5HmLjV?usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/1U7ev7WjDd2F73BgHw1m2nLrm-b6n5zS</p>	<p>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 superservicios, 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 propuestas 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.</p> <p>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</p> <p>Evidencia: 2022830190114013E 2022830190113978E radicado 20228305192751 https://drive.google.com/drive/folders/10VpcAB0HmFITPof3qekcR2MWUOVcI8 https://drive.google.com/drive/folders/1-nE7GhoI3kId0t1n1kzEb2yIs1370H-?usp=share_link</p>	<p>Actividad finalizada en el mes de noviembre</p>	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.	
			<p>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 realizó en el mes de octubre de 2022, en donde se presentó inconformidad por el cambio de prestadora del servicio de aseo (EMAAR y ASEO VIP). 2 mesa Municipio de Chiquinquirá 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.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190110303E Arauca Expediente No. 2022840190110841E Chiquinquirá Expediente No. 2022840190110557E El Zulia</p>	<p>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, empresa prestadora: Aguas regionales Necoclí, Antioquia. Se escucharon los líderes y la prestadora la propuesta a inquietudes de los asistentes. Se establecieron compromisos para la realización diagnóstico del estado de la vía donde realizaron trabajos para mejorar la prestación del servicio a la comunidad.</p> <p>Expediente No. 2022840190112207E Páramo</p>	<p>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 Pasto para revisar la prestación del servicio de acueducto. Se escucharon los líderes y la prestadora y posteriormente la prestadora dio informe de las actividades relacionadas con trabajos adelantados para mejorar la prestación del servicio a la comunidad.</p>	<p>En el mes de diciembre se realizó una mesa Superservicios en el Municipio de Zapatocha, Santander, el día 13/12/2022, para revisar la prestación del servicio de energía, con la prestadora empresa Pasto 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 hace en conocimiento de la comunidad el programa de puntas y colas del año 2022 que ya terminaron. Haciendo precisiones por parte de la SSPD, se aclaran las dudas de los asistentes.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190112420E Zapatocha</p>	Cumplida	Se llevó a cabo mesas de articulación entre los diferentes actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en los municipios de Arauca, Chiquinquirá y Zulia en el mes de Septiembre; en los municipios de Barbosa y Suata, en el mes de octubre y en los municipios de Páramo y Zapatocha en el mes de Noviembre y Diciembre, respectivamente. Por lo anterior se dio cumplimiento a lo descrito en el plan de acción.	

<p>Dirección Territorial Suroccidente</p> <p>25346</p>	<p>1/03/2022 a 31/12/2022</p>	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios mediante las siguientes actividades: 1. Mesas Superservicios 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. 2. Mesas Superservicios en Santander de Quilichao Cauca el 12/09/2022 donde dio claridad legal frente a la prestación del servicio de asseo de EMQUILCHAO en los barrios bellavista y las dos torres donde los usuarios no cuenta con el servicio. 3. Mesas Superservicios en La Unión Valle del Cauca el 14/09/2022 en la cual se aclararon las causas del aumento de las tarifas de asseo de VEOLIA. 4. Mesas Superservicios en Popayán Cauca el 21/09/2022 donde atendió la problemática con el servicio de energía eléctrica de la empresa COMPAÑIA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE Evidencia: Expedientes: 2022850190106634E, 2022850190106754E, 2022850190106710E, 2022850190106928E</p>	<p>Se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores de servicios públicos con las siguientes mesas: 1) Mesa Superservicios en Jamundí Valle el 05/10/2022, con 3A ESP para realizar acercamiento con la comunidad de La Morada, a fin de resolver inconvenientes con la prestación del alcantarillado. 2) Mesa Superservicios en Pradera Valle el 06/10/2022 con VEOLIA ESP, en conjunto con Concejo Municipal para revisar actualización del catastro de usuarios que ha ocasionado incrementos en las tarifas de asseo. 3) Mesas Superservicios en Cartago Valle el 07/10/2022 para realizar acercamiento con Personería y ENERPEREIRA ESP, para la concertación de soluciones relacionadas con el cambio medidores, procesos de recuperación de energía y cobro de revisión al usuario. 4) Mesa Superservicios en Ipiales Nariño el 13/10/2022 con CEDENAR ESP para la búsqueda de alternativas que maximicen la gestión de la SPUJGT. Evidencia: Expedientes: 2022850190107170E, 2022850190107311E, 2022850190107177E, 2022850190107311E</p>	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación así: 1. Mesas Superservicios 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. 2. Mesas Superservicios en Santander de Quilichao Cauca el 2/11/2022, se revisó el cobro de reconexiones sin ejecutar GASÉS DE OCCIDENTE ESP ajustó los cobros irregulares y dio respuesta a solicitudes de instalación del servicio. 3. Mesas Superservicios en Jamundí Valle del Cauca el 3/11/2022. En cumplimiento de solicitud de adelantación jornada de trabajo con ACUAVALLE ESP, a fin de verificar las condiciones del acueducto en el sector La Morada. 4. Mesas Superservicios 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. Evidencia: Expedientes: 2022850190107899E, 2022850190107901E, 2022850190107907E, 2022850190107972E</p>	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de las siguientes mesas: 1. Mesas Superservicios 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, concierne a cambios de transformadores y postes en el barrio Panamericano y Villa Tatiana. 2. Mesas Superservicios 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 asseo. 3. Mesas Superservicios 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. Evidencia: Expedientes: 2022850190208756E, 2022850190108786E, 2022850190108764E</p>	<p>Cumplida</p>	<p>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.</p>
<p>Dirección Territorial Suroriente</p> <p>25551</p>	<p>1/03/2022 a 30/11/2022</p>	<p>1. Se realiza mesa Superservicios en Aipe- Huila el 30/09/2022, donde se abordaron temas tales como: Acciones de Inspección y Vigilancia y Control, SIJ, canales virtuales de la SSPD, trámites y proceso de reclamación. 2. Se realiza otra mesa Superservicios en Rovira - Tolima el 29/09/2022, en donde se aborda la problemática en la prestación del servicio de acueducto por parte de Empurquia, 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. Evidencia: Expedientes N° 2022870190102584E, y 2022870190102584E.</p>	<p>Para el mes de octubre se asiste a dos mesas de trabajo realizadas en: 1. Mesa Superservicios Acacias, Meta 20/10/2022. Problemática de facturación y fallas en la prestación del servicio de energía por parte de la Electricidad del Meta. 2. Mesa Superservicios Natagaima, Tolima 28/10/2022. Se identifica problemática de facturación y fallas en la prestación del servicio de energía por parte de Celsia Tolima. Evidencia: 1. Mesa Superservicios Acacias, Meta 20/10/2022 Expediente 2022870190103490E. 2. Mesa Superservicios Natagaima, Tolima 28/10/2022 Expediente 2022870190103465E.</p>	<p>NO HA REPORTADO</p>	<p>NO HA REPORTADO</p>	<p>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 Suroriente, 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.</p>	
<p>Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio</p> <p>25249</p>	<p>1/02/2022 a 31/12/2022</p>	<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 (Doniente). 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 generarán un insumo importante en la construcción de la herramienta para fortalecer la participación ciudadana las zonas apartadas del país. 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). Oficinas Digitales https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Pec5ytkUJrCeDW1W4Z207CR/wNPgUJ/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 generarán 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. Evidencia: Actividades Capacitar para empoderar Aracataca, Magdalena No. de expediente 2022820190126530E, San Bernardo del Viento, Córdoba No. de expediente 2022860190121764E Promoviendo control social Inúes, Nariño Expediente 2022850190107709E Oficinas digitales https://docs.google.com/spreadsheets/d/18SfyZiTCaHT77C_pR3ESRULZ0wLX9X/edit#gid=1002189784 Caracterización rural Leticia https://drive.google.com/file/d/1eBwJXK1Ys12bKkyqAKH2P0ocTJtp/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 Rosucio (Chocó)- Puerto Salgar (Cund) y 1 actividad de Promoviendo el control social en el municipio de Páramo (Santander) y 1 actividad de Superservicios 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 Evidencia: Actividades DTs https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f_yMWH1VEwZr3hY9yAJzrALDhnx/edit#usp=share_link&oid=1101223170540125731548Npof=true&det= Characterización rural https://docs.google.com/document/d/1zmpsJ7bwpv6s6uRlnZRpQW-XPApFJ/edit#usp=share_link&oids=108314871985240982538rnpof=true&det=true https://drive.google.com/file/d/1gZDFDE08p8jEIE9E9505vtd_1W6wGRwviwew?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 superservicios al barrio en los siguientes municipios: Ubaté - Cundinamarca; Sabanalarga, Atlántico; Barrio en Córdoba, Montevía y Puerto Tejada, 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>	<p>Cumplida</p> <p>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.</p>	
<p>Dirección Territorial Centro</p> <p>25359</p>	<p>1/03/2022 a 31/12/2022</p>	<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. Evidencia: Ver Anexo PDF "Propuesta Octubre Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social" ubicada en https://drive.google.com/drive/u/0folders/1qZ3YnBpIF_7DnYyJa4lXkXy0IuChYlH</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 Superservicios 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. Evidencia: Ver Anexo PDF " Reprogramación actividad meta PP" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0folders/1uItOUCAuPWrdGry_xgqC6Lbapuyf</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. 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. Evidencia: EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111418E</p>	<p>Cumplida</p> <p>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 Sigetion por la DT Centro, no se logró dar cumplimiento debido a "factores externos como lo fue las condiciones climáticas", imposibilitando que la Superservicios 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.</p>	
<p>Dirección Territorial Noroccidente</p> <p>25332</p>	<p>1/04/2022 a 31/12/2022</p>	<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 Camilla Brito. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1cv_atc5rYgm-SWsz44dowAIALBwWm?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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1HMGU2HplEw5s_MQqsH4oQ4kWXX?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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RlpsmyCV7fj1DYDYGbP-lpE9NBdU7o?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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1WHzHzzyYorDQJAMHJ0hNGNf4tLMBy?usp=share_link</p>	<p>Cumplida</p> <p>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 realizó 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 realizó capacitación a los usuarios de los servicios públicos de acuerdo con lo que se puede evidenciar en documentos soporte de la actividad realizada.</p>	

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	<p>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 Viento el cual fue aprobado el 30 de septiembre.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1NJ-7CE0Mejv39xagQ1RrEz4v8u3S?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Octubre se realizó 1 actividad, dicho evento fue realizado en el municipio de San Bernardo del Viento, 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.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1eKONZk0Mj6QJAJXyZcR7VGNUnJ3O7/edit?usp=share_link&oids=10270349246039122347&tpof=true&sd=true</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1IGP5HaK5ebp2XCxBGRWFKz0e5Jt1b46k?usp=sharing</p>	<p>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 Superservicios al Barrio y los temas a hablar en esta actividad fueron.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Fg1gNBkug8AB28B1Cz4L9B7bz3z2w267?usp=sharing</p>	Cumplida	<p>Verificadas las evidencias del mes de septiembre se puede observar que la DT Nororiental 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 Nororiental 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 Nororiental 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 Nororiental 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.</p>
		Dirección Territorial Occidente	25367	1/04/2022 a 30/11/2022	<p>El 21 de septiembre se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Niquil, 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.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1pTH33Y2f-up5_12M26RA630wqMx?usp=sharing_eit_se_dm&ts=633ae9ed https://drive.google.com/drive/folders/1zGQQ8hkhfGDyDWR1KsYsCsUgTnBr7?usp=sharing</p>	<p>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</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1YYF02oq7_rkm8u7RAkkaRTUm6lpEIVwVw?usp=share_link https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wLVE6E4qy4KbOG6E1GehFgDwhVs/edit?usp=share_link&oids=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>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</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1z25NCqVlPDe0-iS9zGtEez2VJ0Qw?usp=share_link https://drive.google.com/drive/folders/10VtPcABoHmFTPof3qskcR2MWUOVci8</p>	<p>Actividad finalizada en el mes de noviembre</p>	Cumplida	<p>Verificadas las evidencias del mes de septiembre se puede observar que la DT Occidental realizó capacitación en el municipio de Niquil - 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 Occidental, 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 Occidental 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.</p>
		Dirección Territorial Oriente	25518	1/03/2022 a 30/11/2022	<p>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.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 202284019010197E</p>	<p>En el mes de octubre no se realizó esta actividad porque no hay meta dentro del plan de acción para este mes.</p>	<p>En el mes de noviembre se realizó actividad Superservicios 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.</p> <p>Evidencia: Expediente No 2022840190112169E</p>	<p>Actividad finalizada en el mes de noviembre</p>	Cumplida	<p>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 2022840190110197E. 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.</p>
		Dirección Territorial Suroccidente	25336	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>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.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/15H46NwckvBUryg26XBGTgXF6C2vY/edit?usp=sharing&oids=10516359866259495082&tpof=true&sd=true</p>	<p>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 conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Expediente 202285019010712E Radicado 20228504749941</p>	<p>Para este mes no se tiene programada esta actividad</p>	<p>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 conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022850190108480E</p>	Cumplida	<p>Se evidenció que en el mes de septiembre de 2022 no registraba actividades. Sin embargo la DT Suroccidental 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 Suroccidental 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.</p>
		Dirección Territorial Suroriental	25548	1/03/2022 a 30/11/2022	<p>Se realizó la actividad Superservicios 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 Superintendencia; 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.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022870190102580E</p>	<p>En el mes de octubre 2022 se realiza un avance de gestión donde se propone la actividad Superservicios al barrio en San Agustín-Huila a realizarse el 25/11/2022.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mk495M79BWW_zJc2mgYwvgNdZpL</p>	<p>no ha presentado</p>	<p>no ha presentado</p>	No Cumplida	<p>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.</p>
		Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25248	01/02/2022 a 31/12/2022	<p>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 Superservicios al Barrio, 37 Capacitar para empoderar, 8 Superservicios 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 Superservicios en Sintonia, Capacitar para Empoderar, Superservicios al Barrio, Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social y Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales.</p> <p>Evidencia: Actividades Direcciones Territoriales https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bwoUfMefQ2ymHTfJL_y5Ta2BkH2v9h9v/edit?gid=1352330523 Diseño gráfico https://drive.google.com/file/d/1JLMXp-QnQ4yzYan_Rm0vOR?pn3DPmOa/View?usp=sharing</p>	<p>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 Superservicios al Barrio, 7 Superservicios 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 Superservicios en Sintonia, Capacitar para Empoderar, Superservicios al Barrio, Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social y Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales.</p> <p>Evidencia: Actividades de participación https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Mh5nqCwWwNMJd3O05mC8vXHEsK8Fv/edit?gid=988684675 Diseño gráfico https://drive.google.com/file/d/1qS6E87Vj-wRGRhcYw18ONaaalWafk6z2vew</p>	<p>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: 19 Superservicios al Barrio, 9 Superservicios en Sintonia, 36 Capacitar para empoderar, 4 Promoviendo en Control social y 3 Talleres CDCS.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1F4UJmAJ_Fhr3YWMZ7of_Uvd-AAk4UB/edit?tpof=true&sd=true&gid=1540960980</p>	<p>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.</p>	Cumplida	<p>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>

	Dirección Territorial Centro	25355	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En el mes de septiembre, se realizaron doce (12) actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron cuatro (4) Supereservicios al barrio, una (1) Supereservicio en sintonía, cinco (5) Capacitar para empoderar, un (1) Promoviendo el control social y una (1) Rendición de Cuentas. Los municipios donde se realizaron las actividades fueron: Girardot, Tibaritá, Santafé de Bogotá, La Vega, Sibundoy, Abán y los demás en la ciudad de Bogotá. Ver cada uno de los expedientes relacionados.</p> <p>Evidencia: Ver listado de expedientes en CRONOS en el archivo de Excel "Expedientes Participación ciudadana mes de septiembre" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1N6629AABPCLDxOfcKceZN-AnlgRTLg</p>	<p>En el mes de octubre, se realizaron once (11) actividades en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron cuatro (4) Supereservicios al barrio, una (1) Supereservicio en sintonía, cuatro (4) Capacitar para empoderar y un (1) Taller con Comité de Desarrollo Social.</p> <p>Evidencia: Ver archivos en PDF "Cumplimiento meta estrategias de participación ciudadana octubre" Ver archivo en Excel "EXPEDIENTES PARTICIPACIÓN CIUDADANA OCTUBRE" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1gNz0ZP9mhwJLwVQCCJyvbvJlDAwN-J</p>	<p>En el mes de noviembre se realizaron doce (12) actividades en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron cuatro (4) Supereservicios al barrio, una (1) Supereservicio en sintonía, cuatro (4) Capacitar para empoderar y un (1) Taller con Comité de Desarrollo Social.</p> <p>Evidencia: EXPEDIENTES EN CRONOS: 2022812190111396E, 2022812190111400E, 2022812190111401E, 2022812190111407E, 2022812190111410E, 2022812190111410E, 2022812190111405E, 2022812190111405E, 2022812190111417E, 2022812190111417E, 2022812190111417E, 2022812190111417E, 2022812190111419E, 2022812190111419E. Ver archivo en Excel "RELACION EXPEDIENTES PARTICIPACIÓN CIUDADANA" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QOqNCLZGS3eUCh9B9OLNkX9EGJ7nb</p>	<p>En el mes de diciembre se realizaron ocho (8) actividades en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. La distribución de las actividades se realizó de la siguiente manera: Se realizaron cuatro (4) Supereservicio al barrio, de los cuales tres en la ciudad de Bogotá y una en el municipio de Girardot - Cundinamarca, también se hicieron tres (3) Capacitar para empoderar realizados en los municipios de Vergara, Tabío y Tena - Cundinamarca y una (1) Supereservicio en sintonía realizada en Mosquera - Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: EXPEDIENTES EN CRONOS: 2022812190111414E, 2022812190111415E, 2022812190111416E, 2022812190111420E, 2022812190111412E, 2022812190111413E, 2022812190111413E. Ver archivo en Excel "RELACION EXPEDIENTES PARTICIPACIÓN CIUDADANA" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/18dUy3hYt46P9mYp46P950R9E80TadgWqNE8sx</p>	<p>Cumplida</p> <p>Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos del mes de septiembre se puede observar que la DT Centro realizó 12 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 Centro 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>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 Centro realizó 12 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 Centro realizó 8 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p>	
	Dirección Territorial Noroccidente	25327	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En septiembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios:</p> <p>CAPACITAR PARA EMPODERAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guachaca – Magdalena: 07/09/2022 2. Fundación – Magdalena: 11/09/2022 3. Galapa – Atlántico: 14/09/2022 4. El Piñón - Magdalena: 15/09/2022 5. Rancharía Uchupú del Cabo de la Vela – La Guajira: 16/09/2022 <p>SUPERSEVICIOS AL BARRIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Habonuevo – La Guajira: 22-23/09/2022 <p>SUPERSEVICIOS EN SINTONIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Fundación – Aracataca – Retén – Magdalena: 30/09/2022 <p>RENDICIÓN DE CUENTAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Riohacha y San Andrés isla: 28/09/2022 <p>Con estas estrategias se fortaleció la participación de la comunidad en la fiscalización de los servicios al dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios, contrato de CU, suspensión por incumplimiento, facturación, proceso de reclamación, Te Resuelvo, conformación de CDCS, entre otros.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1GkBWkNsCETUMLN6NvYvXr3edMq-ZE7usp-sharing</p>	<p>En octubre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios:</p> <p>CAPACITAR PARA EMPODERAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. San Juan del Cesar – La Guajira: 07/10/2022 2. Rancharía Mezama de Manareu – La Guajira: 19/10/2022 3. Barranquilla – Atlántico: 19/10/2022 4. Sampue – Magdalena: 19/10/2022 5. Barrancas – La Guajira: 19/10/2022 <p>SUPERSEVICIOS AL BARRIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Baranoe – Atlántico: 19-20/10/2022 <p>SUPERSEVICIOS EN SINTONIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Baranoe – Atlántico: 26/10/2022 	<p>En noviembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios:</p> <p>CAPACITAR PARA EMPODERAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maicao – La Guajira: 10/11/2022 2. Ciénaga – Magdalena: 17/11/2022 3. Manareu – La Guajira: 30/11/2022 <p>SUPERSEVICIOS AL BARRIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. La Jaga del Pilar – La Guajira: 12/11/2022 <p>SUPERSEVICIOS EN SINTONIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Dibulla – La Guajira: 25/11/2022 <p>Con estas estrategias se fortaleció la participación de la comunidad en la fiscalización de los servicios al dar a conocer el proceso de reclamación, desviación significativa, Años – medición en el servicio de aseo, componentes tarifarios en aseo, y plataforma Te Resuelvo, entre otros.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/105QHDmG3ewzr7QcHvJWTEb0s4XlJGZ7usp-share_link</p>	<p>En diciembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios:</p> <p>CAPACITAR PARA EMPODERAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Jaga del Pilar – La Guajira: 14/12/2022 2. Papaya – La Guajira: 13/12/2022 3. Manareu – La Guajira: 13/12/2022 4. Luraco – La Guajira: 12/12/2022 5. Guamá – La Guajira: 13/12/2022 6. Habonuevo – La Guajira: 16/12/2022 <p>SUPERSEVICIOS AL BARRIO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Villanueva – La Guajira: 14/12/2022 <p>SUPERSEVICIOS EN SINTONIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Santo Tomas – Atlántico: 20/12/2022 <p>Con estas estrategias se fortaleció la participación de la comunidad en la fiscalización de los servicios al dar a conocer el proceso de reclamación, desviación significativa, socialización QDS, socialización de la plataforma Te Resuelvo, canales de atención, derechos y deberes</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Z6V0Cqay26TK1NRJ7h0L7q14Yt</p>	<p>Cumplida</p> <p>Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion del mes de septiembre se puede observar que la DT Noroccidente realizó 5 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 Noroccidente realizó 7 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 Noroccidente realizó 5 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 Noroccidente realizó 8 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p>	
	Dirección Territorial Nororiental	25352	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>Durante el mes de septiembre, se realizaron 8 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, estas están priorizadas en la estrategia de participación ciudadana como son:</p> <p>Arjona (Supereservicios en sintonía) Cartagena y Arjona (Capacitar para Empoderar) Paz y Belén (Supereservicios al Barrio) Regidor y San Martín de Loba (Promoviendo el Control Social) Cartagena (Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales)</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1cqlW5IwE2G_DYjPe55j04w9WnMSD20usp-sharing</p>	<p>Durante el mes de octubre, se realizaron 9 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, estas están priorizadas en la estrategia de participación ciudadana como son:</p> <p>La Gloria (Supereservicios en sintonía) Sincelajo, Valledupar, San Antonio y La Paz (Capacitar para Empoderar) Taliaguá (Supereservicios al Barrio) Taliaguá Nuevo y Santa Rosa del Sur (Promoviendo el Control Social) Montaña (Taller con comités de desarrollo y control social)</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ab8h-6fBNMjUre-NuZVHV08VgAQusp-sharing</p>	<p>Durante el mes de noviembre, se realizaron 10 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, estas están priorizadas en la estrategia de participación ciudadana como son: Montería (Supereservicios en sintonía) Corozal, San Juan de Nepomuceno, Sampues, Montelíbano, Los Cordobas, Magangué, Agustín Codazzi y Sincelajo (Capacitar para Empoderar) Taliaguá Nuevo (Supereservicios al Barrio)</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/15Ql-eU4pZB1H20T7CWQBXLvqQdQ9f</p>	<p>Durante el mes de Diciembre, se realizaron 9 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, estas están priorizadas en la estrategia de participación ciudadana como son:</p> <p>Soplaviento (Supereservicios en sintonía) Covarrías, La Unión, Rio de Oro, Ovejas, San Diego, Soplaviento y Mompo (Capacitar para Empoderar) Sabaneta (Taller con comités de desarrollo y control social)</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1x6v7KEFJU1-xgKE-16YQsIR7NWVAsccusp-sharing</p>	<p>Cumplida</p> <p>Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos del mes de septiembre se puede observar que la DT Nororiental realizó 9 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 Nororiental realizó 9 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 Nororiental 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>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 Nororiental realizó 9 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p>	
6.2	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio	Dirección Territorial Occidente	25363	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En el mes de septiembre se implementaron 11 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, las actividades que se realizaron fueron las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Promoviendo el Control Social Antioquia Caramanta 13/9/2022 2 Promoviendo el Control Social Antioquia Concordia 13/9/2022 3 Promoviendo el Control Social Antioquia Guadalupe 14/9/2022 4 Capacitar para Empoderar Antioquia Sonsón 15/9/2022 5 Capacitar para Empoderar Antioquia Barbosa 15/9/2022 6 Capacitar para Empoderar Caldas Samaná 23/9/2022 7 Capacitar para Empoderar Caldas Neira 19/9/2022 8 Capacitar para Empoderar Quindío Calarcá 20/9/2022 9 Supereservicios al Barrio Antioquia Puerto Triunfo 22/9/2022 10 Supereservicios en Sintonía Antioquia Rioegro 22/9/2022 11 Rendición de cuentas de las DT. Risaralda Pereira 30/9/2022 <p>Evidencia: "2022830190111669E radicado 20228303979681" "2022830190111521E radicado 20228303929461" "2022830190111420E radicado 20228303922351" "2022830190111700E radicado 20228304050021" "2022830190111550E radicado 20228303938971" "2022830190111614E radicado 20228303040991" "2022830190111836E radicado 20228304086391" "2022830190111569E radicado 20228303945391" "2022830190111983E radicado 20228304080091" "2022830190111671E radicado 20228303980291" "2022830190112093E radicado 20228304162451" https://drive.google.com/drive/folders/1pTH3i33Y2f-</p>	<p>En el mes de octubre se implementaron 12 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, las actividades que se realizaron fueron las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supereservicios al Barrio Antioquia San Roque 5/10/2022 2. Supereservicios al Barrio Risaralda Apía 6/10/2022 3. Supereservicios al Barrio Antioquia Tagua 7/10/2022 4. Supereservicios al Barrio Antioquia Medellín 10/10/2022 5. Taller con CDCS Antioquia Medellín 11/10/2022 6. Promoviendo el Control Social Antioquia Marinón 25/10/2022 7. Promoviendo el Control Social Antioquia Olaya 14/10/2022 8. Promoviendo el Control Social Antioquia Valparaiso 18/10/2022 9. Capacitar para Empoderar Caldas Viterbo 19/10/2022 10. Supereservicios en Sintonía Antioquia El Retiro 19/10/2022 11. Capacitar para Empoderar Antioquia Sabana 18/11/2022 12. Capacitar para Empoderar Risaralda Pereira 24/10/2022 <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1U7evHWd2W73BghW1m2LrNm6sZS https://drive.google.com/drive/folders/1ydrS84KjUtsHF4KULz0y0AcGm8cT?usp=share_link 2022830190112668E radicado 20228304441481 2022830190112695E radicado 20228304450591 2022830190112617E radicado 2022830411831 2022830190112781E radicado 20228304494841 2022830190112762E radicado 202283045093031 2022830190112668E radicado 2022830467771 2022830190112816E radicado 20228304519731</p>	<p>En el mes de noviembre se implementaron 11 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, las actividades que se realizaron fueron las siguientes:</p> <p>Capacitar para Empoderar Antioquia Bello 3/11/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Rionegro 11/11/2022 Promoviendo el Control Social Antioquia Vigía del tuerto 15/11/2022 Promoviendo el Control Social Antioquia Yalí 13/11/2022 Supereservicios en Sintonía Risaralda Dosquebradas 16/11/2022 Supereservicios al Barrio Chicó Isma 16/11/2022 Supereservicios en Sintonía Antioquia San Luis 17/11/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Medellín 17/11/2022 Supereservicios en Sintonía Caldas Aguadas 18/11/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Sabana 18/11/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Medellín 18/11/2022</p> <p>Evidencia: 2022830190113498E radicado 20228304830411 2022830190113646E radicado 20228304988151 2022830190113759E radicado 20228305069851 2022830190114055E radicado 20228305256031 2022830190113573E radicado 20228304970001 2022830190114003E radicado 20228305203621 2022830190113878E radicado 20228305221531 2022830190113645E radicado 20228304994421 2022830190113977E radicado 20228305198951 2022830190113753E radicado 2022830545971 2022830190114043E radicado 20228305263811</p>	<p>En el mes de diciembre se implementaron 5 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, las actividades que se realizaron fueron las siguientes:</p> <p>Capacitar para Empoderar Antioquia Bello 6/12/2022 Supereservicios al Barrio Antioquia Medellín 22/12/2022 Supereservicios en Sintonía Caldas La Dorada 16/12/2022 Supereservicios en Sintonía Antioquia Salgar 13/12/2022 Mesa Supereservicios Caldas Neira 14/12/2022</p> <p>Evidencia: Expedientes: 2022830190114532E radicado 20228305582261 2022830190114948E radicado 20228305971101 2022830190115151E radicado 20228305261562 2022830190114541E radicado 20228305586141 2022830190114754E radicado 20228305701981</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1yDuV3hYt_44MYqkUx_sMggBGSQhEjP?usp=share_link</p>	<p>Cumplida</p> <p>Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos del mes de septiembre se puede observar que la DT Occidente 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 Occidente realizó 12 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 Occidente 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 Occidente realizó 5 actividades de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.</p>
5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Dirección Territorial Oriente	25515	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En septiembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social en 17 actividades: 14 capacitar para empoderar: Abrego, Cimitarra (2), Cravo Norte, Arauca, La Playa de Belén, Girón, Solano, Simacota, Jerico, Bucaramanga, Chiquinquirá, Barrancabermeja. El Zulia, se promovieron los deberes, derechos, proceso de reclamación y canales de comunicación. 1 Promoviendo el control social en San Benito, se incentivó la conformación de ccds y Vocales de Control. 1 Supereservicio al Barrio en Aratoca, se realizó orientación y promoción del aplicativo te resuelvo, canales de atención a los usuarios. 1 Rendición de Cuentas de los Territorios Orientales, informando a la comunidad de Boyacá sobre la gestión realizada en trámites y participación ciudadana. 1 Supereservicio en Sintonía en Gambita, se brindó información a los radioescuchas sobre la Supereservicios, derechos, deberes, proceso de reclamación y canales de comunicación.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190110197E Capacitar Abrego Expediente No. 2022840190110255E Capacitar Cimitarra</p>	<p>En octubre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social en 15 actividades: 14 capacitar para empoderar: Sotará, Bochalema, Puerto Rondón, Puente Boycá, Ciénaga, Chivor, convención, Cúcuta, Caldas y Chiquinquirá, se promovieron los deberes, derechos, proceso de reclamación y canales de comunicación. 2 Promoviendo el Control Social en Florera y Santa Helena de Guatiquia, se incentivó la conformación de ccds y Vocales de Control. 1 Supereservicio al Barrio en Pesca, se realizó orientación y promoción del aplicativo te resuelvo, canales de atención a los usuarios. 1 Taller con comités de control para los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija se trataron temas técnicos de aseo. 1 Supereservicios en Sintonía en Pamplona, se brindó información a los radioescuchas sobre la Supereservicios, derechos, deberes, proceso de reclamación y canales de comunicación.</p> <p>Evidencia: 2022840190111183E Capacitar Sotará 2022840190111150E Capacitar Bochalema 2022840190111147E Capacitar Aratoca</p>	<p>En noviembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social en 15 actividades: 8 capacitar para empoderar: Conales, Noboa, Barbosa, Tibaso, Puente Nacional, Gómezgata, Girón y Lebrija se promovieron los deberes, derechos, proceso de reclamación y canales de comunicación. 2 Promoviendo el Control Social en Paéz y Páramo, se incentivó la conformación de ccds y Vocales de Control. 1 Supereservicio al Barrio Tunja, Saravena, Paipa y Togu se realizó orientación y promoción del aplicativo te resuelvo, canales de atención a los usuarios... 1 Supereservicios en Sintonía en Garagosa, se brindó información a los radioescuchas sobre la Supereservicios, derechos, deberes, proceso de reclamación y canales de comunicación.</p> <p>Evidencia: Exp No 2022840190111685E Capacitar Conales Exp No 2022840190111687E Capacitar Noboa Exp No 2022840190111906E Capacitar Barbosa Exp No 2022840190111957E Capacitar Tibaso Exp No 2022840190111956E Capacitar Puente Nacional</p>	<p>En el mes de diciembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en la actividad (capacitar para empoderar en el municipio de Santa Sofía (Departamento de Boyacá), el día 10/12/2022, en la que se orientó en la vía de reclamación, canales de atención y se promovió el ejercicio del control social, se puede evidenciar en radicado No. 2022840517877E.</p> <p>Expediente: 2022840190112483E Municipio de Santa Sofía.</p>	<p>Cumplida</p> <p>Verificadas las evidencias reportadas en el sistema Sisgestion y expediente cronos del mes de septiembre se puede observar que la DT Oriente realizó 17 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 Oriente realizó 15 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 Oriente realizó 15 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 Oriente realizó 1 actividad de participación ciudadana donde se implementaron estrategias de 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 en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades: 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 Evidencia: 1) 2022850190106518E 2) 2022850190106518E 3) 2022850190106635E 4) 2022850190106447E 5) 2022850190106800E 6) 2022850190107019E 7) 2022850190107134E	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: 1. Superservicios al Barrio en Buenaventura Valle del Cauca el 21/0/2022 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 20/10/2022 8. Promoviendo el Control Social en Inmas 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 Evidencia: Expeditos: 1) 2022850190107330E 2) 2022850190107347E 3) 2022850190107437E 4) 2022850190107312E 5) 2022850190107444E 6) 2022850190107509E 7) 2022850190107619E 8) 2022850190107709E 9) 2022850190107820E 10) 2022850190106799E	Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con las siguientes actividades: 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 Chagagui Nariño el 25/11/2022 11. Capacitar para Empoderar en Francisco Pizarro Nariño el 30/11/2022 Evidencia: Expeditos: 2022850190107900E, 2022850190107911E, 2022850190107900E, 2022850190108138E, 2022850190108139E, 2022850190108191E, 2022850190108192E, 2022850190108271E, 2022850190108294E, 2022850190108295E	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, en las cuales se fomentó la participación de la ciudadanía en el control social a las empresas de servicios públicos a través de la presentación de reclamaciones en debido proceso; las actividades fueron: 1. Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Popayán Cauca el 17/12/2022 2. Superservicios al Barrio en Uluá Valle el 5/12/2022 Evidencia: Expeditos: 2022850190107989E, 2022850190108598E	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. 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. 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. 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.	Cumplida
					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, Cauquetá; 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 SAF, Sistema de vigilancia y control (CDCS), elección de VC, funciones de CDCS, portafolio de control (FCS-FT-004 D.U.) Evidencia: Las evidencias son los siguientes expedientes: 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, Cauquetá 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	Para el mes de octubre se establecieron como estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana, en: 1. Actividad Superservicios al barrio Florencia, Cauquetá 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, Cauquetá 28/10/2022 Evidencia: 1. Actividad Superservicios al barrio Florencia, Cauquetá 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 Taller con Comités de Desarrollo y Control Social Florencia, Cauquetá 28/10/2022 Expediente 2022860190121532E	NO HA PRESENTADO	NO HA PRESENTADO		No Cumplida
					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. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BA2UJ2X39aMnLrVfQz2DAaAAW0fUd-0edf?usp=sharing&oid=10083273640024472293Xnpof-trued&true	En el mes de octubre, se realizaron 6 Mesas de Co-creación con las siete Direcciones Territoriales en la fase de "empatar" 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 tramites recibidos en las Territoriales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/ufolders/1KNlU5Pp56Ym-vgYaomk8JOFUCzYk?usp=share_link https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CMpHrLmsKeGdLyyU1ARnstrc2qWcQ?usp=share_link&oid=110122317054012573154ARtpof-trued&true	En el mes de noviembre se realizó la metodología a aplicar en el mes 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 formalizada para fortalecer la atención preventiva de las problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y fortalecer la participación ciudadana en 2023. Evidencia: https://drive.google.com/drive/ufolders/1TKFp9H9hNmOm_W1ZZwX0caScyF20ve	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 formalizada para fortalecer la atención preventiva de las problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y fortalecer la participación ciudadana en 2023. Evidencia: https://drive.google.com/drive/ufolders/1TKFp9H9hNmOm_W1ZZwX0caScyF20ve	Verificadas las evidencias de las mesas de trabajo 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. 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. 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. 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.	Cumplida
5.3	Implementar estrategias de coesación 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	1/07/2022 a 31/12/2022						
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	01/03/2022 a 31/12/2022	En el mes de septiembre, las Direcciones Territoriales Occidente, Suroccidente, incluyeron en su cronograma de actividades de participación ciudadana 16 mesas sup servicios como meta del proyecto de inversión, hasta el momento en 9 de estas se reportado 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. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#gid=0	En el mes de octubre, las Direcciones Territoriales Noroccidente, Noroccidente, Oriente, Suroccidente y Suroriente, incluyeron en su cronograma de actividades de participación ciudadana 16 mesas sup 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 relacionado con el servicio de alcantarillado y 7 compromisos relacionados con el servicio de gas combustible. Evidencia: https://drive.google.com/drive/ufolders/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#gid=0	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), Apartadó (Antioquia), Candalaria y Santander de Quilichao (Cauca), Jamundí (Valle del cauca) y el municipio de Melgar (Tolima) Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#usp=sharing	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 reportado 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. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#usp=sharing	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. 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. 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. Finalmente en el mes de diciembre 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.	Cumplida
					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. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#gid=0	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 AAA EMPOAPULO y el prestador del servicio de gas VANTI S.A durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Apulo, Cundinamarca y Bogotá D.C. Evidencia: Ver archivos en PDF. "Cumplimiento compromisos expediente 202281232100072E" y "Cumplimiento compromisos expediente 202281291011366E" Ubicados en: https://drive.google.com/drive/ufolders/1h0c39r39306nADPF9aZuaLkYkC Ver Drive de monitoreo en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#gid=0	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. Evidencia: Ver archivos en PDF. "Seguimiento compromisos expediente 202281232100072E" y "Cumplimiento compromisos expediente 202281291011366E" Ubicados en: https://drive.google.com/drive/ufolders/1h0c39r39306nADPF9aZuaLkYkC Ver Drive de monitoreo en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#gid=0	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 AAA EMPOAPULO y el prestador del servicio de gas VANTI S.A durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Apulo, Cundinamarca y Bogotá D.C. Evidencia: Ver archivos en PDF. "Seguimiento compromisos expediente 202281232100072E" y "Cumplimiento compromisos expediente 202281291011366E" Ubicados en: https://drive.google.com/drive/ufolders/1h0c39r39306nADPF9aZuaLkYkC Ver Drive de monitoreo en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSACDqGZTQDZjma1d2xwMw-zKgw4wOKCS9YR4/edit#gid=0	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. 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 EMPOAPULO y el prestador del servicio de gas VANTI S.A durante las mesas de trabajo realizadas en el municipio de Apulo, Cundinamarca y Bogotá D.C. 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 los prestadores de servicios públicos e incluyendo en los expedientes los cumplimientos por parte de los prestadores objeto de acuerdos. 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. Los soportes y evidencias se encuentran detallados en los numero de expediente cronos y link de documentos compartidos en carpetas drive de cada uno de los meses.	Cumplida

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.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18a1452C2zgzxhS2peXG2w9PrqLjOz-P?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 determina 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/1MQ37NIO2_HOZiVmzU-900Us9GkDdvlC?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 determina que los compromisos adquiridos por la empresa AQUASÚ 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/1j6PeG_QZAgzh1L8kenRgK7M_-Rr3L?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 determina que 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>	Cumplida	<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 AQUASÚ 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 Nororient	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 hacen 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/1qnh8-hRSWPApoNim6bZQ25sND1CF1/edit?usp=sharing&oid=102700349246039122347&tpid=vue&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 hacen 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/18GkcsdJ95ru0cy0uJ959qCSzK4J4VO?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 hacen 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/1TEzoC28rj6KvKvF5P24YhK845d73gc_7?usp=sharing</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 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>	Cumplida	<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>Del 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 Nororient 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 Alcanos S.A.</p> <p>Mesas de trabajo virtuales: mesa de trabajo con la prestadora EPO y con la prestadora Alcanos 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 de los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/111y1Lk3A3HAMUc0tkn8bst1Ejdr3QJ?usp=share_link</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/118QRAHGQ26EGv0pRH8DXiA8d1fhu?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 Pereira (Risaralda), Acandí (Chocó), Pijao (Quindío), Bello (Antioquia), Istmina (Chocó) y mesa de trabajo en La Dorada (Caldas) con la empresa de Alcanos 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 de los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/111y1Lk3A3HAMUc0tkn8bst1Ejdr3QJ?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), Acandí (Chocó), Pijao (Quindío), Bello (Antioquia), Istmina (Chocó) y mesa de trabajo en La Dorada (Caldas) con la empresa de Alcanos S.A.</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 de 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 los municipios de Pereira (Risaralda), Acandí (Chocó), Pijao (Quindío), Bello (Antioquia), Istmina (Chocó) y mesa de trabajo en La Dorada (Caldas) con la empresa de Alcanos S.A.</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 de los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/11gxb8oY2K0GdL3LlnbV7w92Cxj5?usp=share_link</p>	Cumplida	<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 los meses de Octubre y noviembre se evidencian correos electrónicos de seguimiento a compromisos de mesas de trabajo referentes a los municipios de Currae, 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>Del 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	25330	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 - radiado 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 radiado 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 Suisa 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 radiado No. 20228404884932 del 30/11/2022.</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190111253E en radiado 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 radiado No. 20228405017432 del 09/12/2022, donde se anexa asistencia y fotografías.</p> <p>Evidencia: Radiado No. 20228405017432 del 09/12/2022</p>	Cumplida	<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 radiado 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 Suisa 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 Suisa por la prestadora Proviservicios.</p> <p>Del 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/1VqK5QxOsw2mV9iXDJ482ImGAH-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_ezU7i0uzXwFqGH2Uc8cdFLXU7vKYdS?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 compromisos correspondiente a las mesas Supervenios en Roldanillo y Cartago Valle.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1QAk_r2YFD0jCclnz60TGg3qI2vNZ?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/17ymjUWt5GkYwYFKr28JA8v3icCu?usp=sharing</p>	Cumplida	<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>Del 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 superservicios 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 Superservicios en Neiva-Huila Expediente 2022870190102095E 03/08/2022 - Archivo PDF- Informe suspensiones y motivos. 3. Mesa Superservicios 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 Superservicios 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 Superservicios 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.superservicios.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.superservicios.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	No Cumplida	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/1BEVtPhHqpn87ZVtsSDUhrbBFFGx4t	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 Superservicios en Bogotá Cundinamarca en donde participaron vocales de control, la Secretaría Distrital del Hábitat, la empresa VANTI y la Superservicios dentro de la cual se capacito en temas de en 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	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 Superservicios, 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	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 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	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, ocos, 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 ocos 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	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	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, 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 terminada en el mes de octubre	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 Bituima 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 Bituima 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 Bituima 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/1nwAmjghD3W6daYGo9Cy3v6F709jA7usp=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-kytpYZwHqzMaUZt1HmWP7usp=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_T2m26RA830WqMx8usp=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 202283052958031 https://drive.google.com/drive/folders/1bDkbRgZmE65JcQTULAG2gFyAz0mP7usp=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, Gambita, 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 desarrolló 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_CdopwY91t/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 Suroriente 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 Suroriente 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/1wyyh72BZPL_cwOmlcL83dJ8A9YnXardU	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/1eUJRwR4jmrOpe_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 590 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-Yh9qllPEqEMG8P8r_eVgGlu/edt?usp=share_link&oid=117241511907290543960&rfpof=ru&sd=truu	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/126L80brTFJ7FCkDqY8Bz2x8R1Ygh_uh8LjH9Y0cPuUe/edtdq=682745963	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.
						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: 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: https://drive.google.com/drive/folders/1Y52b7UJ_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: https://drive.google.com/drive/folders/1m4Tcnc0Pa0Qd8FbYFpW9ERgW5uSC	La Dirección Territorial Centro gestionó durante el mes de diciembre de 2022 un total de 2.371 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: https://drive.google.com/drive/folders/1F4VNT8cX4gJL2qLc08gGhLsLk	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.
						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/1k2apkn7Yq80B03libKni0GusP-RjC7usp=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-jigs5QmPb0jP7cxKz9K2FY-cW7C7usp=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_fm47Jub0tj936C1g8W4eODOWiI7usp=share_link	En diciembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 1.349 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/1gWbB1EX6K0tj3R6c5k9zU0ens5hK7usp=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.
						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-agf3sUJLFJ69J50T_d-p6D7usp=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/1PAV9esThV33z2UQZehw0lC5t5C1W9usp=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/1SmvLSW_y6a__BOCrtz56mBZuxW90qK7usp=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/1Tp6AgD5Cg0q9G1-78g_hU45eqNng7usp=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.
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	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/1tvenQsSW7-orgSBLcrahe66SM_KQ7usp=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/1HxLcEmVE93wqf8yUQ-h0gFUX3Nmxfusp=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/1x0NjreUCJOCZTavzgdppmmj5yAIG7usp=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/1tUs6dV70IM05W6ecio1NamJdQ1rRqDP7usp=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.
						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_z2Ourn7A4GqQiaXdsQVNNEn7ICu	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/1NncpJ5U064kQpSFW80Wwh0N01	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/14ga5F09hbc03x8B85w2t81OF8Rk7Cu	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/1Ozw69wRex3noio651gBzdfDRTDFNo	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.
						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-Z9XJzPvX1Y7sKIG5f8NxCmGj-4C7usp=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-Z9XJzPvX1Y7sKIG5f8NxCmGj-4C7usp=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-Z9XJzPvX1Y7sKIG5f8NxCmGj-4C7usp=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-Z9XJzPvX1Y7sKIG5f8NxCmGj-4C7usp=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_zJcpZmgYwWgN42pL</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 siggestion.</p>
2.3	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme 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/1rWVVM6DksVtbsz2X13CMmHos485cMf?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/1bi386K0Ompk8o20i80GddkU5V0Y?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/1baKHw4E2v7Pqm7raoqNCH3aX23lp_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-pi2YO?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 hace 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/1KQdMl_NhHuuDvxdX9FpZCmHOGMwAU8?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_C0mL4ed?usp=share-link&ouid=10270034924603122347&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-5E5k6SWArn6Gzay7HD?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 SIGGESTION, 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 siggestion.</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 SIGGESTION 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 siggestion.</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 SIGGESTION, 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/1YDFX12skVpNK7QACAD1J7Cm0ydw20C?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/1OpCBq7aQwO2aWUXUM3YpU2nlpIY?usp=sharing</p>	<p>La Dirección Territorial Nororiente, al mes de noviembre 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/1ewApAnDeMc9CZrK8BgWUFOEzNfOcln?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_HIZKbDxouhKl?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_zJcpZmgYwWgN42pL</p>	No reporte	No reporte	En Retraso de Ejecución	<p>La OCI verificó que no hay reporte de noviembre y diciembre en SIGGESTION 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 siggestion.</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>
2.5	Adelantar acciones de control sobre los trámites que caducan en la vigencia 2022	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 caducidad, por lo que se da por no cumplida la actividad y en su momento se calificará esta ACPM como No Eficaz.</p>

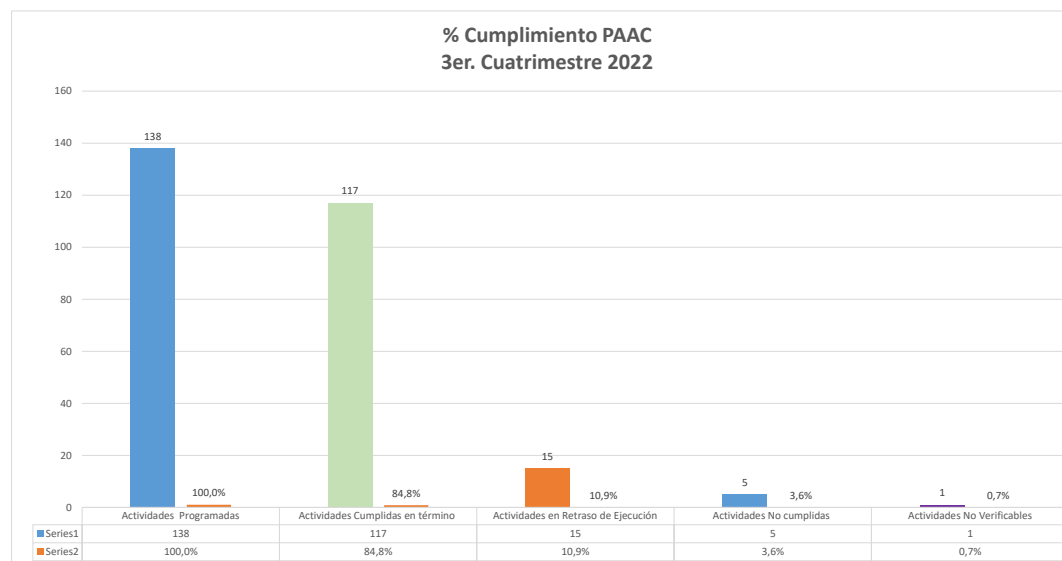
**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2022**

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: Iniciativas adicionales					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 GESTIÓN DE INTEGRIDAD TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1.1	Hacer seguimiento a los cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superviservicios	Despacho del Superintendente	25488	2/05/2022 a 31/12/2022	En el mes de septiembre, como parte del seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo de integridad y transparencia, se tuvo una reunión de socialización de la directiva presidencia No. 8 para revisar los aspectos relacionados con ambos planes de trabajo. De igual forma se tuvo una reunión de cara a la formulación del PTE para el 2023. Finalmente, se tuvo una reunión de seguimiento de la implementación de la Ley1915 de 2022, en lo relacionado con el art. 9 PTEE. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1myDMfFBUjg6Kw7-Rt86c75ADU-F8b7v?usp=sharing	Durante este periodo no se realizaron acciones asociadas a esta actividad	Para este periodo, se realizó seguimiento a las actividades programadas para el cuarto trimestre de la vigencia y se registraron los principales avances. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11DeA9FpYyLj7HvCpCgJDLVSeqNSu8e17?usp=share_link&oid=10366508038955074321&rfp=true&sd=true	Para este periodo, se realizó seguimiento a las actividades programadas para el cuarto trimestre de la vigencia y se registraron los principales avances; con el fin de determinar el nivel de cumplimiento del plan y priorizar las actividades a incluir en el de la vigencia 2023 Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/11DeA9FpYyLj7HvCpCgJDLVSeqNSu8e17?usp=share_link&oid=10366508038955074321&rfp=true&sd=true	Cumplida	La actividad se encuentra cumplida; se llevó a cabo seguimiento de las actividades programadas en tercer cuatrimestre y se priorizó la planeación de actividades con los grupos de interés de la entidad (usuarios, empresas y colaboradores SSPD) para la vigencia 2023. https://docs.google.com/spreadsheets/d/11DeA9FpYyLj7HvCpCgJDLVSeqNSu8e17?usp=share_link&oid=10366508038955074321&rfp=true&sd=true
	1.2	Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Superviservicios, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG	Despacho del Superintendente	25487	14/01/2022 30/04/2022	La actividad se cumplió en el mes de abril del 2022	La actividad se cumplió en el mes de abril del 2022	La actividad se cumplió en el mes de abril del 2022	La actividad se cumplió en el mes de abril del 2022	Cumplida	La actividad se encuentra culminada desde el mes de abril, se realizó el plan de trabajo para el cierre de brechas de transparencia para el 2022, en el cual se formularon veintidós actividades aplicando y desarrollando las recomendaciones del FURAG vigencia 2020. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1UBkGjEcbNUGR6tqgqMkKuwXy0cJgURa?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1SRZ-YuV_XawRi9hWQQu1EXHHzhZ7?usp=sharing
	1.3	Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25566	26/02/2022 al 30/06/2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	Cumplida	La actividad se encuentra terminada; como evidencia de la ejecución se relacionaron los siguientes documentos: 1. "Estructura del laboratorio de lenguaje claro" versión N°1; 2. "Portafolio de servicios a la Ciudadanía traducido a lenguaje claro por el laboratorio de lenguaje claro de la Superviservicios en junio del 2022"; 3. "Traducción a lenguaje claro del mapa de riesgos de corrupción" y la "Lista de chequeo para escribir en lenguaje claro". Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1B1mrX5dFg3NPOc9IAAuuSJf-I08tY
2. TRANSPARENCIA COLABORATIVA	2.1	Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25566	26/02/2022 al 30/06/2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	La actividad se cumplió en el mes de junio del 2022	Cumplida	La actividad se encuentra terminada; como evidencia de la ejecución se relacionaron los siguientes documentos: 1. "Estructura del laboratorio de lenguaje claro" versión N°1; 2. "Portafolio de servicios a la Ciudadanía traducido a lenguaje claro por el laboratorio de lenguaje claro de la Superviservicios en junio del 2022"; 3. "Traducción a lenguaje claro del mapa de riesgos de corrupción" y la "Lista de chequeo para escribir en lenguaje claro". Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1B1mrX5dFg3NPOc9IAAuuSJf-I08tY
	2.2	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 Superviservicios)	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25565	1/07/2022 al 30/11/2022	Durante el mes de septiembre se realizaron las siguientes actividades relacionadas con diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD Socialización interna, a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio, sobre la metodología de co-creación de los Programas de Transparencia y Ética de la SSPD. Publicación y análisis de respuestas de los retos definidos para la construcción participativa de los Programas de Transparencia y Ética Mesa de trabajo inicial con ciudadanía para presentar la metodología contextualizada al ejercicio Reunión con el Despacho para coordinar mesa de ideación con empresas prestadoras de servicios públicos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1D6ndT5-0uLGD3HUVgY6ppdZi8Hwd?usp=share_link RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00151 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E https://docs.google.com/spreadsheets/d/12pvs3Zk1vP_yZRSWFjR8qUaAWIb/edit?usp=share_link&oid=11368846578832325622&rfp=true&sd=true https://www.servisiospublicos.gov.co/Participa/Colaboracion-e-innovacion-abierta https://docs.google.com/presentation/d/1rax63_LcXrEOTdOqLNaadH2g8nH82Ka/edit#slide=id.p1 https://drive.google.com/file/d/12gNQWlxdx_p0gy9-J_sQi79Z3RCpM/view	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 Superviservicios), durante el mes en el marco de la co-creación de los programas de transparencia y ética se avanzó en las siguientes actividades: Mesa de trabajo para ideación de los componentes: rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información y riesgo de corrupción. *Se orientó a la DPUJGT en las mesas para mejorar la atención al ciudadano y racionalización de trámites. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1a1V6V-7UWMeuQrGRLZuF892yH?usp=share_link RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00212, 00213, 00215 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E	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 Superviservicios), durante el mes en el marco de la co-creación de los programas de transparencia y ética se avanzó en las siguientes actividades: Se realizó el prototipo 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 participaron, lo cual constituye el cierre de la iniciativa de co-creación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1a1V6V-7UWMeuQrGRLZuF892yH?usp=share_link RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00212, 00213, 00215 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E	La actividad se cumplió en el mes de noviembre	Cumplida	La actividad se encuentra terminada, se evidencia documento Co-creación de los programas de transparencia y ética en el que desarrollan la validación de nuevas ideas a través del "prototipo". En desarrollo de la anterior estrategia se evidencia: Prototipo para la implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública y el Prototipo de ideas para la estrategia de rendición de cuentas 2023; en estos documentos determinan las ideas y el cómo se ejecutan. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1a1V6V-7UWMeuQrGRLZuF892yH?usp=share_link RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00212, 00213, 00215 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E
3. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO	3.1	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25048	3/01/2022 a 31/12/2022	PARA EL MES DE SEPTIEMBRE ANEXO N°: 0066 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E Continuando con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en este periodo se realizaron las siguientes actividades: Publicación del código de ética e integridad teniendo en cuenta la inclusión del procedimiento de investigación y abordaje de actos de soborno. Revisión y actualización del código de buen gobierno teniendo en cuenta el compromiso Antisoborno y lineamientos generales. 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. Se actualizó el compromiso y el objetivo Antisoborno de la política integrada. Comunicación de información SGAS a partes interesadas internas a través del infomate, donde se comunica el compromiso de la alta dirección frente al Antisoborno. Se solicitó incluir en el manual de funciones, las funciones del oficial cumplimiento Antisoborno. Evidencia: https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/sspd/isdoocon/consultas.nsf/c2d1d8b45cb0e05257773004dedfa1c4d274226a15031052588650070c0270?OpenDocument https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/sspd/isdoocon/consultas.nsf/c2d1d8b45cb0e05257773004dedfa1c4d274226a15031052588650070c0270?OpenDocument - RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00224-225-226 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00202 Expediente: 202212002800001E https://docs.google.com/document/d/1ZdZiZhwyeGS_OirdWbnrMKJ0DBgTn-8m5epq74QXiv5	Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno durante el mes de octubre se realizó: *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. Mesa de trabajo con los encargados de los procesos de adquisiciones de bienes y servicios y talento humano. Se realizó contratación de la auditoría para el SGAS. Evidencia: https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/sspd/isdoocon/consultas.nsf/c2d1d8b45cb0e05257773004dedfa1c4d274226a15031052588650070c0270?OpenDocument https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/sspd/isdoocon/consultas.nsf/c2d1d8b45cb0e05257773004dedfa1c4d274226a15031052588650070c0270?OpenDocument - RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00224-225-226 EXPEDIENTE N°: 202212002800001E RAD N°: 20221200002743 ANEXOS N°: 00202 Expediente: 202212002800001E https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mr2NmrXqt31NMh0-8m5epq74QXiv5	Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno durante el mes de noviembre se realizó: 1. Avances documentos: Se actualizó el código de buen gobierno en la página web, con los lineamientos del SGAS. 2. Se realizó el seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción. 3. Auditoría SGAS. a. Se elaboraron los planes de acción según los procesos a auditar. b. Se presenta cronograma de auditoría interna al SGAS. c. Se realiza auditoría al proceso de direccionamiento estratégico, mejora e innovación y seguimiento e intervención. IV. Energía y gas combustible, gestión admin y log. Gestión financiera. 4. Se socializa dentro de la entidad y los lineamientos establecidos en el código de ética y buen gobierno para el SGAS. 1. https://intranet.servisiospublicos.gov.co/Nuestro-entidad/Codigo-de-Buen-Gobierno 2. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ABc1OX6v8dNvL3Z1CKEHBFOiBjgU/edit?usp=share_link&oid=1523707167 3. https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/SSPD/isdoocon/auditoria.nsf/aa051816d03935b0525777a0055e77723a10553d903340525877006eac470?OpenDocument b. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link c. https://drive.google.com/file/d/1e9jVf961oYxAr1P39j_TioOERHT?view=usp=share_link 3. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link 4. https://drive.google.com/drive/folders/1x747PYAeP_N3FQh9nQVXFROpVxKdM?usp=share_link https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/SSPD/isdoocon/auditoria.nsf/aa051816d03935b0525777a0055e77723a10553d903340525877006eac470?OpenDocument&Start=1&Count=20&Expand=2&Seq=2 4. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link 4. https://drive.google.com/drive/folders/1Gd5jRQbWIdRbD5-OzVb06MCv-q257?usp=share_link	Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno durante el mes de diciembre se realizó: 1. Se realizó el seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción. 2. Auditoría SGAS. a. Se realizó auditoría a los procesos: Fort control social, protección al usuario, adquisición bienes y servicios, defensa judicial, medidas para el control, IV. C. Acueducto, alcantarillado y asoc. riesgos y metodologías. b. Se realiza reunión con la auditoría para verificar el estado del cargue de los productos en el módulo auditoría. 3. Se socializa dentro del infomate 47 a todos los colaboradores, el compromiso de la alta dirección para el SGAS. 4. Se actualiza el mapa de corrupción a su versión 3.5. Se realiza socialización del SGAS en varios procesos. 5. Se socializa en redes sociales la implementación del SGAS. Evidencia: 1. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/15mGooGdDzmlFPPE7Qc8l7Y42dg2 a. https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/SSPD/isdoocon/auditoria.nsf/aa051816d03935b0525777a0055e77723a10553d903340525877006eac470?OpenDocument&Start=1&Count=20&Expand=2&Seq=2 b. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link c. https://drive.google.com/file/d/1e9jVf961oYxAr1P39j_TioOERHT?view=usp=share_link 3. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link 4. https://drive.google.com/drive/folders/1Gd5jRQbWIdRbD5-OzVb06MCv-q257?usp=share_link	Cumplida	Actividad Cumplida, se llevó a cabo la Implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad. En desarrollo de esta actividad se llevaron a cabo las siguientes acciones: 1. Seguimiento a los controles definidos para los riesgos de corrupción. 2. Auditorías SGAS. 3. Actualización de mapa de corrupción 4. Socialización del SGAS en varios procesos de la entidad. 5. Piezas comunicacionales en redes sociales de la implementación del SGAS dirigida a grupos de interés. Evidencia: 1. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/15mGooGdDzmlFPPE7Qc8l7Y42dg2 2. https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/SSPD/isdoocon/auditoria.nsf/aa051816d03935b0525777a0055e77723a10553d903340525877006eac470?OpenDocument&Start=1&Count=20&Expand=2&Seq=2 b. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link 3. https://drive.google.com/file/d/1e9jVf961oYxAr1P39j_TioOERHT?view=usp=share_link 4. https://drive.google.com/drive/folders/1Gd5jRQbWIdRbD5-OzVb06MCv-q257?usp=share_link 5. https://drive.google.com/drive/folders/1x747PYAeP_N3FQh9nQVXFROpVxKdM?usp=share_link 6. https://sigmeccadidadad.servisiospublicos.gov.co/SSPD/isdoocon/auditoria.nsf/aa051816d03935b0525777a0055e77723a10553d903340525877006eac470?OpenDocument&Start=1&Count=20&Expand=2&Seq=2 4. https://drive.google.com/file/d/1HcXsGwQdQpGkUkUwV5wFDJ_ZQJView?usp=share_link 4. https://drive.google.com/drive/folders/1Gd5jRQbWIdRbD5-OzVb06MCv-q257?usp=share_link
	3.2	Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del SGAS	Despacho del Superintendente	25489	1/02/2022 al 31/12/2022	En el mes de septiembre, como parte del acompañamiento a las dependencias en la implementación del SGAS, el Despacho elaboró un borrador de un informe en donde se describe el acompañamiento que brindó el Despacho a las dependencias en la implementación del sistema. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1NEUmgPIBrtqD1HVM8hGbzrP-kux7?usp=sharing	En el marco del acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS, en octubre se apoyó la socialización de los canales de denuncia de corrupción en gobierno, se dio a conocer el compromiso de la política del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME para el SGAS; y se dio a conocer uno de los mecanismos del estado para luchar contra la corrupción, lo anterior en el boletín Informato No. 36 Evidencia: https://sites.google.com/superisiospublicos.gov.co/informate47-2022/p%C3%A1gina-principal	En el marco del acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS, en noviembre se apoyó la socialización de los canales de denuncia y la socialización del compromiso de la Alta Dirección para la implementación del SGAS mediante el Informato No. 47 Evidencia https://sites.google.com/superisiospublicos.gov.co/informate47-2022/p%C3%A1gina-principal	En el marco del acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS, en diciembre, como parte de la toma de conciencia del sistema, se adelantó una reunión con el oficial de cumplimiento en donde se solicitó el estado actual de la implementación del sistema, haciéndose énfasis en la ejecución del plan de auditoría interna al mismo. Adicionalmente, se apoyó la socialización del compromiso de la Alta Dirección para la implementación del SGAS mediante el Informato No. 47 Evidencia https://sites.google.com/superisiospublicos.gov.co/informate47-2022/p%C3%A1gina-principal	Cumplida	Actividad Cumplida, en el tercer cuatrimestre a través de los canales internos de la entidad como es el Informato se llevaron a cabo socializaciones de los canales de denuncia de corrupción y soborno; además de la política de regalos; también se informó el compromiso de la Alta Dirección para la implementación del SGAS. Evidencia Radicado No. 20221200007863, anexo 250, Expediente N°: 202212002800001E https://sites.google.com/superisiospublicos.gov.co/informate47-2022/p%C3%A1gina-principal

GESTIÓN FINANCIERA	Deficiencias en el proceso de recepción y validación de información recibida para el registro de obligaciones financieras.	Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para una desconexión de los recursos públicos en beneficio propio o terceros.	Incumplimiento con los tiempos establecidos para las conciliaciones.	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 que haya diferencias se genera la carta para que contabilidad y tesorería realicen las verificaciones.	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	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>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 realizan 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 ítems tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciar inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego se registra 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 planean.</p> <p>La ACPM AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 la cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los trimestres 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 resmas respectivos para cada uno de los conciliaciones.</p> <p>Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (2) Validar por parte del Coordinador de Tesorería cada vez que se realicen pagos en informes de actividades y facturas 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	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>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 realizan 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 ítems tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciar inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego se registra 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 planean.</p> <p>La ACPM AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 la cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los trimestres 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 resmas respectivos para cada uno de los conciliaciones.</p> <p>Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (3) 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, según se encuentre en el Certificado 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 ítems tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciar inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego se registra 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 planean.	Documentado	Continúa	Con registro	Procedimiento de Gestión Presupuestal G-F-003, Procedimiento de Gestión de Tesorería 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	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>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 realizan 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 ítems tanto digitales en el sistema y físicos en los soportes documentales de las transacciones, en caso de evidenciar inconsistencia en los datos se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego se registra 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 planean.</p> <p>La ACPM AC-GF-015 relacionada con este riesgo, es de vigencia 2019. Se observa la evidencia de la acción AP-GF-015 la cual está relacionada con el riesgo en 2022 la cual consiste en: Elaborar conciliaciones bancarias y cross 3 registros de los trimestres 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 resmas respectivos para cada uno de los conciliaciones.</p> <p>Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (4) Correlar mensualmente por parte del coordinador de contabilidad los movimientos de las cuentas bancarias contra los libros auxiliares del SIF Nación, en caso de detectar diferencias en los saldos, se le informa al Coordinador de Tesorería para su verificación mediante memorando, solicitud al banco de las diferencias presentadas, una vez reconciliada la información se validan los soportes documentales en el sistema, en caso de no estar en el estado de la revisión se devuelve a la etapa anterior para corrección y luego se registra 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 planean.	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	AP-GF-011	Manual	Procedimiento por conciliación especial - año 2022	X	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>Para el tercer cuatrimestre se realizó la conciliación mensual del aplicativo contra los registros de los procesos de contabilidad y tesorería, se cargaron las conciliaciones según el cronograma de la contabilidad.</p> <p>La ACPM 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.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (5) El profesional asignado mensualmente realiza las conciliaciones del aplicativo contra con los registros de los procesos de contabilidad y tesorería cuando existen diferencias se maneja y se realizan los ajustes necesarios, evidencia formales de conciliación.	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 conciliación especial - año 2022	X	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>Para el tercer cuatrimestre se realizó la conciliación mensual del aplicativo contra los registros de los procesos de contabilidad y tesorería, se cargaron las conciliaciones según el cronograma de la contabilidad.</p> <p>La ACPM 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.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (6) Mantener los aplicativos de cuentas por cobrar para beneficiar a los prestatarios mediante aperturas crediticias y las solicitudes de los prestatarios.	Documentado	Continúa	Con registro	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMERCIO G-F-P-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 6 días posteriores	X	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>Para el tercer cuatrimestre no se realizó seguimiento al riesgo.</p> <p>La ACPM AP-GF-012 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.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (7) Seguimiento a la gestión trimestral de los procesos y su debido estado, fuente mediante general de estados de cobro con apoyo de un Reporte del banco documental, evidencia reportes en excel.	Documentado	Continúa	Con registro	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMERCIO G-F-P-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 6 días posteriores	X	<p>Se evidencia que el líder del proceso y la CAPI realizaron monitoreo y seguimiento a los controles observando la no materialización del riesgo.</p> <p>Para el tercer cuatrimestre no se realizó seguimiento al riesgo.</p> <p>La ACPM AP-GF-012 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.</p>
				No	Mayor	ALTA	Causa (8) Una inspección respecto de la aprobación de los reportes del Trámite Informativo 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 un préstamo, etc., una vez realizada mediante un informe de verificación de gestión Pública Documentada como Ordenador del Gasto, acorde con lo señalado en el Manual de Procedimientos de Conciliación y Pago del Fondo Emprestado, se ingresan a la Plataforma por parte de la Dirección de Entidades Intermediarias y Liquidación o que el responsable diligencie para el envío.	Documentado	Alta	Con registro	CT-P-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-C1-004	Mineralización riesgo de corrupción 2022	X	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el 2022 se cargaron 3 conciliaciones, las conciliaciones: saldo, saldo y cobro del fondo empréstado administrado por la Equidad 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 dirigidos 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 integridad desde la conciliación hasta el contrato.</p> <p>La ACPM AP-CT-004 tiene definidos los actividades de los cuales se ha reportado incumplimiento en un día, consistente en realizar un máximo abastecimiento trimestralmente con el fin de verificar la inclusión de la cláusula contractual "INDEBILIDADES E INCUMPLIDOS LEGALES" con la firma del presente Contrato. El Contrato mantiene toda la propiedad del patrimonio, no estar incursos en regímenes de insolvencia o incompatibilidad previstos en la ley para presentar la propuesta y solicitar el correspondiente Contrato, el cual se le ha realizado 8 contratos. El 01/11/2022 se realizó la señalización en forma de concusión, autosectorio y contratos al personal del Fondo Emprestado.</p> <p>Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.</p>	
				No	Mayor	ALTA	Causa (9) Correlar y aprobar la ejecución de recursos del Fondo Emprestado y aprobar los reportes trimestrales cuando existen diferencias se maneja y se realizan los ajustes necesarios, evidencia formales de conciliación.	Documentado	Alta	Con registro	CT-P-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-C1-004	Mineralización riesgo de corrupción 2022	X	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el 2022 se cargaron 3 conciliaciones, las conciliaciones: saldo, saldo y cobro del fondo empréstado administrado por la Equidad 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 dirigidos 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 integridad desde la conciliación hasta el contrato.</p> <p>La ACPM AP-CT-004 tiene definidos los actividades de los cuales se ha reportado incumplimiento en un día, consistente en realizar un máximo abastecimiento trimestralmente con el fin de verificar la inclusión de la cláusula contractual "INDEBILIDADES E INCUMPLIDOS LEGALES" con la firma del presente Contrato. El Contrato mantiene toda la propiedad del patrimonio, no estar incursos en regímenes de insolvencia o incompatibilidad previstos en la ley para presentar la propuesta y solicitar el correspondiente Contrato, el cual se le ha realizado 8 contratos. El 01/11/2022 se realizó la señalización en forma de concusión, autosectorio y contratos al personal del Fondo Emprestado.</p> <p>Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.</p>	
				No	Mayor	ALTA	Causa (10) Correlar y aprobar la ejecución de recursos del Fondo Emprestado y aprobar los reportes trimestrales cuando existen diferencias se maneja y se realizan los ajustes necesarios, evidencia formales de conciliación.	Documentado	Alta	Con registro	CT-P-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-C1-004	Mineralización riesgo de corrupción 2022	X	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el 2022 se cargaron 3 conciliaciones, las conciliaciones: saldo, saldo y cobro del fondo empréstado administrado por la Equidad 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 dirigidos 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 integridad desde la conciliación hasta el contrato.</p> <p>La ACPM AP-CT-004 tiene definidos los actividades de los cuales se ha reportado incumplimiento en un día, consistente en realizar un máximo abastecimiento trimestralmente con el fin de verificar la inclusión de la cláusula contractual "INDEBILIDADES E INCUMPLIDOS LEGALES" con la firma del presente Contrato. El Contrato mantiene toda la propiedad del patrimonio, no estar incursos en regímenes de insolvencia o incompatibilidad previstos en la ley para presentar la propuesta y solicitar el correspondiente Contrato, el cual se le ha realizado 8 contratos. El 01/11/2022 se realizó la señalización en forma de concusión, autosectorio y contratos al personal del Fondo Emprestado.</p> <p>Se recomienda que el control implementado en el plan de tratamiento, sea documentado como control en el riesgo.</p>	

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 INSTRUCTIVO 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.