

**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 - I Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre/2022

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 agosto de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 agosto 2022	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	mayo	junio	julio	agosto	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>1. Se finalizó la revisión del instructivo de debida diligencia.</p> <p>2. Se determinaron criterios de operación para la gestión de riesgos de soborno mediante actualización de los documentos de: a. DE-I-004 Instructivo de Gestión de Riesgos y b. Política de Administración de Riesgos (DE-M-002 Código de Buen Gobierno)</p> <p>3. Se realizó mesa de trabajo con el Oficial de Transparencia para la implementación requisito 8.10 nvestigación y abordaje de soborno ISO 37001</p> <p>Evidencias:</p> <p>1. RAD N°: 20221200002743 ANEXO N°: 00145 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E.</p> <p>2. a. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/con_sultas.nsf/listadoMaestroProceso?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=5.2&BaseTarget=Principal#5.2</p> <p>b. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/con_sultas.nsf/listadoMaestroProceso?OpenView&Start=1&Count=30&Collapse=5.3&BaseTarget=Principal#5.3</p> <p>3. RAD N°: 20221200002743 ANEXO N°: 00153 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E.</p>	<p>Para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad, durante el mes de junio:</p> <p>1. Se remitieron propuestas metodológicas definitivas para debida diligencia sobre riesgos de sobornos en actividades, transacciones y personal a los líderes de procesos Direccionamiento Estratégico, Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión del Talento Humano.</p> <p>2. Se propuso y validó propuesta de procedimiento para el abordaje e investigación de soborno.</p> <p>3. Se propusieron indicadores para medir eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Antisoborno.</p> <p>4. Se adelantó proceso de selección SSPD-MC-019 de 2022 para la contratación del servicio de auditoría interna del SGAS; fue declarado desierto.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. https://drive.google.com/drive/folders/1QLeJF7OY-GQ-e4V0QQLx9zapDu-ocp2d?usp=sharing</p> <p>2. https://docs.google.com/document/d/1jN01WgKoZBSF7W1f5guaMC-sfu-3QWXL/edit?usp=sharing&oid=104568719587510981694&rtfpof=true&sd=true</p> <p>3. https://drive.google.com/file/d/1YyqMISOt178iIH9R0fXHINaUXKhRarOv/view?usp=sharing</p> <p>4. https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OportunidadDetail/index?noticeUID=CO1.NTC.2978744&FromPublications=True&Method=Detail&FromDocumentView=True</p>	<p>Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad en este mes:</p> <p>1. Se realizó la revisión de cada uno de los requisitos de la norma, para la verificación del estado de cumplimiento, con el fin de identificar las actividades pendientes previo a la auditoría interna la cual se realizará en el mes de octubre.</p> <p>2. Se realizó el ajuste al procedimiento de investigación y abordaje de actos de soborno en el código de ética e integridad, en atención a las recomendaciones recibidas por parte de la líder de proceso y la Secretaría General.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WkOMVpqqeUn9Au812kHS9ACrgsIDOUc3/edit?usp=sharing&oid=110624746351869498196&rtfpof=true&sd=true</p> <p>2. https://docs.google.com/document/d/1mK1n6B61OGICr99GH5cql59bdl_B2ZL/edit?usp=sharing&oid=110624746351869498196&rtfpof=true&sd=true</p> <p>3. https://drive.google.com/file/d/1GdeNghk00DkxjldkLTSSKLNfYBCC1kts/view?usp=sharing</p> <p>4. https://drive.google.com/file/d/1BcaIkBjaM2E4DIM5NGaIjmcYFetK9PTk/view?usp=sharing</p> <p>5. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/eaec5c7604755e05258108005aa0a4/53b18c26c40f9240525889c0051abca?OpenDocument</p> <p>6. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/eaec5c7604755e05258108005aa0a4/53b18c26c40f9240525889c0051abca?OpenDocument</p>	En Desarrollo	<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 definan 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 instructivo de debida diligencia, procedimiento para el abordaje e investigación de soborno etc.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de mayo a agosto se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>	
	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 30/07/2022	<p>Para ajustar los riesgos de corrupción y de soborno con las nuevas metodologías, se realizaron en el mes de junio; debido a que la actividad 25034 (socializar los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno) fue finalizada a mediados del mes.</p> <p>Evidencia: NA.</p>	<p>Para ajustar los riesgos de corrupción y de soborno de acuerdo con las nuevas metodologías en este mes:</p> <p>1. Se revisaron los 16 mapas de riesgos de soborno para validar que su valoración y tratamiento se encontrase acorde con la actualización de la metodología de riesgo de corrupción, soborno, fraude o con daño fiscal, adoptada en la versión 3 del documento DE-I-004 Instructivo para la Administración de Riesgos, informando de ajustes correspondientes a profesionales OAPII para su ajuste con enlaces y líderes de procesos.</p> <p>2. Con base en los ajustes solicitados, en 10 de los 16 riesgos se realizaron ajustes parciales a sus riesgos y en los restantes 6 no se realizó ajuste alguno.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. https://drive.google.com/drive/folders/129K5oK78K6hHIRk6dbrH7JIBoVGAfsU2?usp=sharing</p> <p>2. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV4?OpenView</p>	<p>Para el mes de julio, se ajustaron los riesgos de corrupción y de soborno, a la nueva metodología definida en el instructivo para la administración de riesgos DE-I-004 y publicados en la página web de la entidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Planeacion-presupuesto-e-informes/Planes-institucionales</p> <p>2. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae74450e3b40525776900631052/1592de8caf7c7150525885b00666c4d?OpenDocument</p>	Actividad finalizada en el mes de julio	Cumplida	<p>Se verifica que entre el mes de junio y julio se actualizaron 12 de los 16 riesgos de corrupción de la entidad. Se verifica que los no actualizados en este periodo. De los riesgos faltantes uno se actualizó en agosto y los otros no fueron solicitados para ajustes. El seguimiento puntual de los riesgos y su actualización se reporta en la sección "SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN" de este informe.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de mayo a agosto se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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	<p>Para socializar los cambios metodológicos en la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en este mes:</p> <p>1. Se actualizó el documento DE-I-004 Instructivo de Gestión de Riesgos incluyendo criterios de operación metodológicos para la gestión de riesgos de corrupción, soborno, fraude y daños fiscales.</p> <p>2. Se actualizó el documento DE-M-002 Código de Buen Gobierno ajustando la Política de Administración de Riesgos incluida en este para precisar criterios de valoración de riesgos de corrupción, soborno, fraude y daño fiscal.</p> <p>3. Se socializó la actualización de lineamientos para la gestión de riesgos de corrupción, soborno, fraude y con daño fiscal, mediante boletín Informativo No. 16 del 13 de mayo de 2022. Cumiéndose así la meta establecida para la actividad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/con_sultas.nsf/listadoMaestroProceso?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=5.2&BaseTarget=Principal#5.2</p> <p>2. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/con_sultas.nsf/listadoMaestroProceso?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=5.2&BaseTarget=Principal#5.2</p>	Actividad finalizada en el mes de mayo.	Actividad finalizada en el mes de mayo.	Actividad finalizada en el mes de mayo.	Cumplida	<p>Se evidencia la socialización de los lineamientos para la gestión de riesgos de corrupción, soborno, fraude y con daño fiscal que se actualizaron en la SSPD, mediante boletín Informativo No. 16 del 13 de mayo de 2022.</p> <p>Las evidencias relacionadas en mayo se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>
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 Superservicios)	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25565	1/07/2022 a 30/11/2022	<p>Actividad inicia en Julio del 2022</p>	<p>Actividad inicia en Julio del 2022</p>	<p>Para diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD, para este mes, se inicia con una actividad de innovación abierta a través de la página web, como primera etapa de identificación de problemas y propuestas de la planeación participativa para los programas de transparencia y ética de la SSPD (antes PAAC) 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1PWZlgcFUYjdMbBz6t6mrbh08XcrksB/view?usp=sharing</p> <p>2. https://www.superservicios.gov.co/Participa/Colaboracion-e-innovacion-abierta</p> <p>3. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOISdAnKLDnD4H9jFX_jhc2EuzqjRM7MEy-igh5D1D5eQ/viewform</p>	En Desarrollo	<p>Se evidencia el diseño e implementación de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD mediante innovación abierta dispuesta en la página web en cuatro temáticas:</p> <p>1. Cocreación de los programas de Transparencia y Ética de la Superservicios</p> <p>2. Innovación abierta para mejorar el proceso de respuesta a peticiones y recursos en la Dirección Territorial Sucreddente.</p> <p>3. Cocreación para la planeación del referente estratégico.</p> <p>4. Planeación conjunta de las estrategias de Servicio al Ciudadano y de Participación Ciudadana.</p> <p>De las cuales está en curso la número 1.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de mayo a agosto se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</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	El próximo seguimiento para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno está programada para el mes de julio. Evidencia: N.A	El próximo seguimiento para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno está programada para el mes de julio. Evidencia: N.A	En julio se hizo seguimiento trimestral a los controles de los Riesgos de corrupción y de soborno por líderes de cada proceso. Riesgos Corrupción: (i) Adquisición de B/S (ii) Control disciplinario interno, (iii) Gestión admin y logist, (iv) Gestión de tecnologías de la información, (v) Gestión TH, (vi) Gestión Financiera, (vii) Medidas para el Control, (viii) Protección al Usuario, (ix) Riesgos y Metodologías, (x) Vigilancia e Inspección; de los 16 riesgos de corrupción establecidos en la entidad, 14 cuentan con los 2 seguimientos tanto de la primera línea de defensa como de la segunda línea de defensa. Uno, no tiene seguimiento por ninguna línea de defensa y otro la segunda línea de defensa realizó seguimiento fuera de tiempo. Evidencia: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV4?OpenView https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bZJUPaDSYrSrh1btwJomoCTuCiek/edit#gid=1183926507	El próximo seguimiento para el tratamiento de riesgos de corrupción y de soborno está programada para el mes octubre	En Desarrollo	Se evidencia que la primera y segunda línea de defensa realizó seguimiento a 15 de los 16 riesgos de corrupción definidos en la entidad. Se evidencia que uno de los riesgos de corrupción del proceso "Medidas para el control" no se le realizaron seguimientos de primera y segunda línea de defensa y no se evidencia que el riesgo se haya materializado, incumpliendo con el numeral 3.15. MONITOREO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA SUPERSERVICIOS del INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE-1-004. El seguimiento puntual de los riesgos y su actualización se reporta en la sección "SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN" de este informe. Las evidencias relacionadas en los meses de mayo a julio se encuentran 94% acordes con la descripción de la actividad ejecutada. Se recomienda que se haga seguimiento al 100% de los riesgos de corrupción para próximos cortes.
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	En mayo, la OCI elaboró los siguientes informes de ley: 1. Informe de seguimiento 1er. Cuatrimestre 2022 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2022 2. Informe de seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público - 1er trimestre 2022 - Informe Ejecutivo - Informe detallado 3. Informe de seguimiento Plan de Mejoramiento Archivístico Evidencia: 1. Radicado 20221400112343 del 27-05-22 Exp. Orfeo 2014140221400034E 2. Radicado 20221400114313 del 31-05-22 Exp. Orfeo 2014140221400026E 3. Radicado 20221400114353 del 31-05-22 Exp. Orfeo 2015140221400014E	Para junio la Oficina de Control Interno elaboró dos informes de ley, así: 1. Informe de Cumplimiento - Resultado del seguimiento a la implementación Política de Gobierno Digital 2. Informe de seguimiento Sistema de Información y Gestión en el Empleo Público SIGEP II – Corte 29 junio 2022 Evidencia: 1. Radicado 20221400134383 Expediente 20221402302000044E 2. Radicado 20221400134393 Expediente 20221402302000044E	La Oficina de Control Interno elaboró en julio los siguientes informes de ley incluidos en el Plan Anual de Auditorías: 1. Informe semestral al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 30 de junio de 2022. 2. Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema Institucional de Control Interno Período I Semestre 2022 3. Informe seguimiento ejecución presupuestal con corte 30 de junio de 2022 Evidencias: 1. Radicado 20221400140833 del 17/07/22 2. Radicado 20221400146723 del 29/07/22 3. Radicado 20221400147033 del 29/07/22	En agosto la OCI elaboró los siguientes informes de ley: 1. Informe de seguimiento al reporte y Resultados del MIPG y MECI a través del FURAG Evidencia: Radicado 20221400166543 Expediente CRONOS 2014140221400032E	En Desarrollo	Se evidencia que la Oficina de Control Interno realizó 9 informes de ley: 1. Informe de seguimiento 1er. Cuatrimestre 2022 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y Mapa de Riesgos Corrupción vigencia 2022 2. Informe de seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público - 1er trimestre 2022 - Informe Ejecutivo - Informe detallado 3. Informe de seguimiento Plan de Mejoramiento Archivístico 4. Informe de Cumplimiento - Resultado del seguimiento a la implementación Política de Gobierno Digital 5. Informe de seguimiento Sistema de Información y Gestión en el Empleo Público SIGEP II – Corte 29 junio 2022 6. Informe semestral al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 30 de junio de 2022. 7. Informe de Evaluación Independiente del Estado del Sistema Institucional de Control Interno Período I Semestre 2022 8. Informe seguimiento ejecución presupuestal con corte 30 de junio de 2022 9. Informe de seguimiento al reporte y Resultados del MIPG y MECI a través del FURAG Las evidencias relacionadas en los meses de mayo a agosto se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.

**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 - II Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 septiembre de 2022

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCION			MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 agosto de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 agosto 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	mayo	junio	julio	agosto	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 - SDPUGT	La estrategia de participación ciudadana se diseño y fue publicada en la pagina web. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1LWJWqpa1C5k2MszbpFRsyY0d3WJrXA/view?usp=sharing	1. Según lo plasmado en el documento "ESTRATEGIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO 2022", se realizó la encuesta de Nivel de Satisfacción a los usuarios (NSU) y se analizaron los datos obtenidos en el primer semestre del presente año. Se adjunta documento en revisión. 2. Se realizó capacitación sobre enfoque diferencial para los funcionarios de la entidad en articulación con el ministerio del interior, con el fin de fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden a la ciudadanía en general según lo estipulado en la estrategia.. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1A_n8OVqMA9g6iU4_nZn10Er1TsVr_r67Bb/view?ts=630e3d23 https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1LLUfzj6c3ZECKN3fC8srmk4HrN6rmBE	Dentro de la programación no se encontraba ejecutando la actividad en este periodo	Para este periodo, no se encontraba programada ejecutar la actividad	En Desarrollo	En Sigestión 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". Verificado el drive de las evidencias aportadas, se observa el diseño del documento "Estrategia de participación ciudadana 2022", publicado en la pagina web en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/estrategia_de_servicio_al_ciudadano_2022.pdf Se verifica la elaboración del Informe de seguimiento racionalización de trámites administrativa - corte 31 de Agosto de 2022, describiendo la implementación de la mejora del trámite en la entidad, socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios donde el usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite. Se evidencia que la entidad cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite a través de la encuesta nivel de satisfacción del usuario -NSU, observando que fue aplicada en el primer semestre de 2022, documento que aun se encuentra en revisión, donde se recibieron encuestas de 184 usuarios/ciudadanía en general, donde las estadísticas es inferior al semestre anterior. El nivel de satisfacción de los usuarios con el 15% confirman que están satisfechos con la labor que realiza la entidad frente a sus necesidades, el 5 % no están satisfechos debido a los tiempos de respuesta a sus peticiones y el 80% restante no responde, así mismo el 12% confirma que están satisfechos con las expectativas que tienen hacia la entidad, es necesario tener en cuenta que el 80% de las encuestas no responden y el 8% de los usuarios no acuden con una expectativa específica. El 16% de los encuestados dentro de sus expectativas desean una respuesta oportuna a sus inquietudes y el 10% acuden para presentar una denuncia frente a la prestación de un servicio público domiciliario. Los temas de discapacidad, grupos étnicos y diferenciales, tuvieron una participación dentro de la encuesta aunque no con estadísticas altas sin embargo, se capacita y se hace relaciones de apoyo con otras entidades para dar respuestas en los momentos indicados. El canal de atención más utilizado son los virtuales Plataforma TeResuelve, sin embargo los demás canales tienen una buena percepción ante los usuarios. Se evidencia que el informe cuatrimestral de mayo -agosto 2022 de canales de atención y publicado en la página web aun se encuentra pendiente, a lo cual se requirió al responsable via correo electrónico del 07/09/2022 en espera de respuesta.

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

**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 - II Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 septiembre de 2022

Componente: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 agosto de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 agosto 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	mayo	junio	julio	agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	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	Sobre rendición de cuentas con grupos de interés, durante el mes se realizó una socialización con ciudadanos de Turbaco en el marco de la estrategia Capacitar para Empoderar de la Superservicios. En el marco de la capacitación se aclaró el concepto de rendición de cuentas así como sus componentes y se respondió a las preguntas de los participantes. Evidencia: a) https://drive.google.com/file/d/1KmfqByKvflgl-zvmAs4veDxzDf5Gd6/view b) https://docs.google.com/presentation/d/1Jq476yPiPB-AcDdHwtUePD9S-XiGIXOgNedit?usp=sharing&ouid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true	Durante el mes de junio se realizaron las siguientes socializaciones de rendición de cuentas: (i) Capacitación con colaboradores de la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio y de las Direcciones Territoriales que se relacionan con ciudadanos, esto con el propósito de convertirlos en promotores de la capacitación de cara al ciudadano. (ii) Capacitación sobre rendición de cuentas en el marco del ODS 16. (iii) Grabación de capacitación sobre rendición de cuentas dirigida a ciudadanos de Popayan, el cual se presentó como abrebocas de la actividad de rendición de cuentas regionalizada que realizó la Dirección Territorial Suroccidente. Evidencia: (i) https://drive.google.com/file/d/1WVoy1USVjVJqne2AU-9JFO_wVQD2poL/view?usp=sharing https://docs.google.com/presentation/d/1Xn9eJSAp6-6LS16ID3RciAKsstU574x/edit?usp=sharing&ouid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true (ii) https://drive.google.com/file/d/1pdAr1Btosou41JPgeqCC041q0P8w_NoE/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1sJNjKvqmIH5pSwYXp7hRY-ma-yxckIview?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1VSRVDr9NUxabbqHkg6z77Z3AYu6f_Suul_tdvicw9u/view?usp=sharing	En julio, se realizó una socialización sobre rendición de cuentas, al marco normativo y a la estrategia de rendición de cuentas. Adicional, se respondieron preguntas de los participantes. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1FH97qstOat1_LkzLFhaAY9z-0hXOkI/view https://drive.google.com/file/d/1Dsk8W4C4eaXhm1L65gHMBIgz22_QSh/view?usp=sharing	En este mes, se realizó socialización sobre la rendición de cuentas con ciudadanos de Vichada con el propósito de fortalecer las competencias de los ciudadanos en la materia, y mejorar su participación en las actividades de rendición de cuentas que realiza la entidad. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1EAltKuOs2xwIk9UId5W72nE81AN2HK5/dit?usp=sharing&ouid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true https://drive.google.com/file/d/1DM65UDaibT8_Ehzhbyson1Y3-x8xhZ/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1J1d_W1SipfEMPvVYv3ZMy-8zpsDAJs/view?usp=sharing	En Desarrollo	Se realiza la verificación de las evidencias cargadas en Sisgestion desde el mes mayo hasta agosto. Se considera cumplida la meta de socialización de rendición de cuentas con grupos específicos, en la que se refleja el énfasis en las diferentes capacitaciones que se hace al concepto de rendición de cuentas, sus elementos y componentes, así como la participación activa de ciudadanía y vocales de control.
	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 mayo se realizaron 371 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 noticia de interés. 129 publicaciones en Twitter. 34 en Facebook. 8 en YouTube. 15 en Instagram. 7 en LinkedIn. 78 en web. 18 en SUJ. 13 en Intranet. 4 boletines Infórmate. 39 correos electrónicos. 15 carteleras y 5 fondos de pantalla. Evidencia: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLqv8AMHplMN4Xl4YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En junio se realizaron 404 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: 6 comunicados de prensa. 3 noticia de interés. 118 publicaciones en Twitter. 35 en Facebook. 11 en YouTube. 12 en Instagram. 9 en LinkedIn. 106 en web. 1 en SUJ. 31 en Intranet. 4 boletines Infórmate. 52 correos electrónicos. 12 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/1MLqv8AMHplMN4Xl4YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En julio se realizaron 451 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. 1 noticia de interés. 151 publicaciones en Twitter. 50 en Facebook. 7 en YouTube. 12 en Instagram. 5 en LinkedIn. 89 en web. 24 en SUJ. 45 en Intranet. 5 boletines Infórmate. 43 correos electrónicos. 14 carteleras y 2 fondos de pantalla. Evidencia: Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1MLqv8AMHplMN4Xl4YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En agosto se realizaron 451 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: 8 comunicados de prensa. 1 noticia de interés. 123 publicaciones en Twitter. 47 en Facebook. 18 en YouTube. 23 en Instagram. 7 en LinkedIn. 99 en web. 13 en SUJ. 46 en Intranet. 4 boletines Infórmate. 42 correos electrónicos. 16 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/1MLqv8AMHplMN4Xl4YR0XD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En Desarrollo	Se evidencia que en los meses de mayo, junio, julio y agosto se realizaron actividades de divulgación sobre la gestión institucional y con temas relevantes a grupos de interés internos y externos, mediante los canales oficiales de la entidad, tales como comunicados de prensa, noticia de interés, publicaciones en Twitter, Facebook, YouTube, en Instagram, LinkedIn, en web, así como en SUJ. Se aporta cuadro de registro con información de: Temas de divulgación, participantes, dependencia, tipo de solicitud, enlace del soporte de la publicación, página WEB destino de la publicación. La meta propuesta se encuentra cumplida para el periodo de mayo a agosto de 2022.
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	El 27 de mayo quedó formalizado en Sigme el "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web" bajo el código CO-I-001 Evidencia: Documento publicado en https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/consultas.nsf/0/A36DC1AE4DE2D7D20525884F005006B4?OpenDocument	Como parte de la gestión para la fase de socialización del instructivo, en junio se hicieron acercamientos con otras entidades para solicitar apoyo en el tema de sensibilización sobre elaboración de documentos con accesibilidad web a funcionarios de la entidad, entre ellos un correo al MinTIC - Agencia Nacional Digital. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1hsOs7Yac4oUIMM4_sM7fX40bTEUKJO/view?usp=sharing	Como parte de la gestión para la fase de socialización del instructivo, en julio se obtuvo el apoyo del INCI para realizar charla sobre accesibilidad web al personal de la entidad. No se concretó el apoyo del MinTIC. Evidencia: Radicado correo de solicitud SSPD. Radicado respuesta INCI 20221200018081 y correo electrónico para charla general a la entidad en https://drive.google.com/drive/folders/11ghZWTid3NE5fzig_562OWC9uQZzi-pw?usp=sharing	Los días 10 y 17 de agosto, la Oficina Asesora de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Capacitación de Talento Humano, realizó dos talleres para socializar el Instructivo para la elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web - CO-I-001. En los talleres participó como facilitador el Instituto Nacional para Ciegos (INCI). Se informaron los lineamientos para elaborar documentos claros y accesibles, y se presentó el instructivo. Evidencia: Memorias de los talleres en https://drive.google.com/drive/folders/1QjvZFoTOMKolcgz8TxzCfYm9WJPZs?usp=sharing	Cumplida	Se revisa la información de acuerdo con cronograma aprobado y publicado en Sisgestion, encontrando que en el mes de mayo se encuentra formalizado en el aplicativo SIGME el instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web, registrado con el número 4262 en por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones. En la fase de socialización del instructivo, en julio se obtuvo el apoyo del INCI para realizar charla sobre accesibilidad web al personal de la entidad. No se concretó el apoyo del MinTIC. Evidencia Julio. Radicado correo de solicitud SSPD. Radicado respuesta INCI 20221200018081 y correo electrónico para charla general a la entidad en https://drive.google.com/drive/folders/11ghZWTid3NE5fzig_562OWC9uQZzi-pw?usp=sharing
	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 Intervinidas y en Liquidación	24879	1/01/2022 a 31/07/2022	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Durante el primer semestre del 2022 se solicitó y realizó la actualización de las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, y/o de liquidación de las empresas que se encuentran actualmente en toma de posesión, en la página web de la entidad, en la ruta: Empresas vigiladas, empresas intervenidas, prestadores en administración temporal y prestadores en liquidación. Evidencia: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1t2wHEJB0Zho_xtS_PiHhZrVscN99tyDE Enlace página web: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Empresas-intervenidas	Actividad terminada en el mes de julio	Cumplida	Se evidencia la actualización de las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, y/o de liquidación de las empresas que se encuentran actualmente en toma de posesión, en la página web de la entidad, en la ruta: Empresas vigiladas, empresas intervenidas, prestadores en administración temporal y prestadores en liquidación.

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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz27p3jwBWhnWYnKa05pTm8?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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz27p3jwBWhnWYnKa05pTm8?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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz27p3jwBWhnWYnKa05pTm8?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. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz27p3jwBWhnWYnKa05pTm8?resourcekey=0-_PmfgWhBjnaR7uU8h2uHa	En Desarrollo	Se encuentra en las evidencias la información de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a la Dirección de Intervendidas. 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.
2.1	Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24958	1/01/2022 a 31/12/2022	Como parte de los ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación, en mayo se realizaron dos ruedas de prensa. El 11 de mayo en Neiva sobre balance de visitas técnicas y apertura de la Dirección Territorial Suroriental. El 27 de mayo en Montería sobre la apertura de la Dirección Territorial Nororiental. En ambas jornadas se atendieron las preguntas de los medios sobre la situación de servicios públicos de cada región. Evidencia: Documento de evidencias así: Rueda de prensa Neiva en https://docs.google.com/document/d/1w2j30Yv9c268k0Jt8FEdNeRlU4_d/edit?usp=sharing&oid=11850788867429017546&tpof=true&sd=true Rueda de prensa en Montería en https://docs.google.com/document/d/1QG-WFWm8r2G6hCuW0cTNJZWInY95QG_/edit?usp=sharing&oid=11850788867429017546&tpof=true&sd=true	Como parte de los ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a grupos de interés, el 29 de junio se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021. Actividad a través de la cual se contó a la ciudadanía las acciones realizadas en el país para inspeccionar, vigilar y controlar las empresas de servicios públicos domiciliarios en el 2021. Evidencia: https://www.youtube.com/watch?v=CiqVnW1pLJI	Como parte de los ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a grupos de interés, el 29 de julio se realizó rueda de prensa sobre el levantamiento de la toma de posesión de Eicivro, empresa de servicios públicos de Villa del Rosario, Norte de Santander. Evidencias: https://docs.google.com/document/d/1mNXO7k7yyNnwfsh4Vp58G1L9Bpeg/edit?usp=sharing&oid=11850788867429017546&tpof=true&sd=true	En agosto no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas con medios u otros grupos de interés de la Oficina Asesora de Comunicaciones	En Desarrollo	Se evidencia que para el cumplimiento de la meta y como ejercicio de rendición de cuentas dirigidos a grupos de interés, el 11 de mayo se realizó en Neiva una rueda de prensa relacionada con el balance de visitas técnicas y apertura de la Dirección Territorial Suroriental. De la misma forma, en Montería el 27 de mayo la rueda de prensa se orientó a la apertura de la Dirección Territorial Nororiental. En las dos jornadas se resolvieron inquietudes de los medios, sobre la situación de servicios públicos de cada región. Junio. el 29 de junio se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021, actividad a través de la cual se socializaron acciones de inspección, vigilancia y control en las ESP durante la vigencia 2021. En Julio. Rueda de prensa efectuada el 29 de julio, sobre el levantamiento de la toma de posesión de la empresa de servicios públicos de Villa del Rosario, Norte de Santander - Eicivro.
2.2	Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24949	1/01/2022 a 31/12/2022	En mayo se realizaron/apoyaron cuatro campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés (algunas en continuidad otras nuevas). En canales internos tres campañas: Tips disciplinarios, direcciones territoriales y Nos vamos de trasteo (nuevos portales web) Encaminadas a promover el Código de Ética e Integridad y el Código Único Disciplinario; la ubicación y cobertura de las direcciones territoriales, y la puesta en servicio del nuevo portal institucional www.superservicios.gov.co , respectivamente. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica #EnLaOndaDelReciclaje en el marco del Día Mundial del Reciclador. Evidencia: Campañas internas en https://drive.google.com/file/d/1RB7A15-xPcKMUfa1hmYdz1PzXzFhaO293/view?usp=sharing Campaña en redes sociales: https://drive.google.com/drive/folders/1VEHp7Dy73zST9KlqNjUH6e0QvXT9SuRb?usp=sharing Formato CO-F-009 - Control de divulgación en medios de comunicación digitales en https://drive.google.com/drive/folders/1MLqy8AMHplMN4X14YROXD-nhB-AaU4bJ?usp=sharing	En junio se realizaron/apoyaron 8 campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés (algunas en continuidad otras nuevas). En canales internos siete campañas: Valores, Tips disciplinarios, Superservicios sin prejuicios, Nuevos portales web, Rendición de cuentas, Nuevo Gestor Documental y "Soy Transparente" Encaminadas a promover el Código de Ética e Integridad, el Código Único Disciplinario, las iniciativas de trabajo en equipo. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica informativa sobre el balance de la entidad en los 4 años del gobierno saliente, tuvo dos numerales: #EsConHechos y #TiempoDeCrear Evidencia: Campañas internas en https://drive.google.com/drive/folders/1vFXUp6pFawDaGRLx3eLjivDIINJKw2FM?usp=sharing Campañas externa en https://drive.google.com/drive/folders/1JKO19vjex-GddcSKod2HZI9vbyehv?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/10BVuUITSglY3lL7oxA7V5JEFfwws-9	En julio se realizaron/apoyaron 6 campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés (algunas en continuidad otras nuevas). En canales internos cinco campañas: Valores, Tips disciplinarios, Plan de incentivos, Acoso laboral y Canal de transparencia. Encaminadas a promover el Código de Ética e Integridad, el Código Único Disciplinario, las iniciativas de trabajo en equipo. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica informativa sobre el balance de la entidad en los 4 años del gobierno saliente, tuvo dos numerales: #EsConHechos y #TiempoDeCrear Evidencia: Campañas internas en https://drive.google.com/drive/folders/1vFXUp6pFawDaGRLx3eLjivDIINJKw2FM?usp=sharing Campaña externa en https://drive.google.com/drive/folders/1JKO19vjex-GddcSKod2HZI9vbyehv?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1G5q_HLmqmkP9xKJC68gZmzeV3xIQCW?usp=sharing	En agosto se realizaron/apoyaron 10 campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés (algunas en continuidad otras nuevas). En canales internos nueve campañas: Tips disciplinarios, Transparencia, Superolimpiadas. Plan de incentivos. Diversidad e inclusión. Buen trato. Semana de la salud. Prevención de la corrupción. Acoso laboral. Encaminadas a promover el Código de Ética e Integridad, el Código Único Disciplinario, las iniciativas de trabajo en equipo, el programa de salud, entre otros. Por redes sociales se realizó la campaña pedagógica sobre el cuidado que debe tenerse al volar cometas para evitar riesgos de seguridad por caída en redes eléctricas, con el numeral #VuelaSinRiesgo Evidencia: Campañas internas en https://drive.google.com/drive/folders/1vFXUp6pFawDaGRLx3eLjivDIINJKw2FM?usp=sharing Campaña externa en https://docs.google.com/document/d/1Tru00mhWYmEJKLZ9HxUuWdHufMFCp/edit?usp=sharing&oid=11850788867429017546&tpof=true&sd=true https://drive.google.com/drive/folders/11S8Bg7MJ9NVSBTN0fatZa3MTZKLN4-LH?usp=sharing	En Desarrollo	En los diferentes links aportados, se evidencia la realización de campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés. En mayo se realizan campañas en canales internos con temas específicos. Tips disciplinarios, información de direcciones territoriales y Nos vamos de trasteo (nuevos portales web), promoviendo el Código de Ética e Integridad y el Código Único Disciplinario; la ubicación y cobertura de las direcciones territoriales, y la puesta en servicio del portal institucional www.superservicios.gov.co . En Junio, Valores, Tips disciplinarios, Superservicios sin prejuicios, Nuevos portales web, Rendición de cuentas, Nuevo Gestor Documental y "Soy Transparente", la puesta en servicio del nuevo portal institucional www.superservicios.gov.co , el nuevo SGDEA y el canal de transparencia, respectivamente. En julio se enfatizó en: Valores, Tips disciplinarios, Plan de incentivos, Acoso laboral y Canal de transparencia. Encaminadas a promover el Código de Ética e Integridad, el Código Único Disciplinario, las iniciativas de trabajo en equipo, el programa de salud, entre otros.
		Dirección Territorial Centro	25305	1/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	Por solicitud del Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, y con aprobación en Plan de Acción, la II Rendición de cuentas de la DT Centro se postergo su realización para el mes de Julio. Evidencia: Archivo en Excel "Cronograma de participación ciudadana DTC JULIO" y Archivo en PDF "Correo SSPD - Aprobación cronograma de actividades julio" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1O12SVrocuLqZiPL8Lq1c2R1p_75tyn5T	La DT Centro, previa reprogramación realizada al ejercicio de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial, en el mes de julio realizó la II Rendición de cuentas a través de Google meet, cubriendo los municipios de Paratebuena, Arbelaez, Guasca, Medina, Pasca, Gachancipá, Ubalá, Fusagasugá, Tocancipa, Gachalá, Sibaté, Sopó, Gama, Soacha, La Calera, Gachetá, Tibacuy, Choachí, Junín, Agua de Dios, Ubaqué, Manta, Nilo, Cáqueza, Tibirita, Ricaurte, Fômeque, Villapinzón, Girardot, Quétame, Cabrera, Chocontá, Guayaabal, Venecia, Machealé, Gutierrez, San Bernardo, Sesquilé, Fosca, Pandi, Guatavita, Uña, Chipaque, San Antonio, Viotá, Granada, El Colegio Evidencia: A. Ver archivo en PDF "Correo SSPD - MUNICIPIOS RENDICIÓN DE CUENTAS DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1CX2NKkqbFk2csQkVdCDzJTNu3mGBLt B. Carpeta Drive SDPUGT - Registro de actividades de Participación Ciudadana DTC JULIO: Expediente 2022812190111339E https://drive.google.com/drive/folders/1m6Wfe2-I9NLC8FFOX3G-WH4NSOvbbC1	De acuerdo a plan de acción, la DT Centro debe realizar el tercer ejercicio de rendición de cuentas en el mes de septiembre, actividad que fue reportada a la SDPUGT en el mes de agosto, para la aprobación y realización de la misma en el mes de septiembre. La III Rendición cubría los municipios de Albán, Anapoima, Anolaima, La Mesa, La Palma, La Peña, La Vega, Lenguaazaque, Madrid, Mosquera, Nariño, Nemocón, Nimaima, Nocaíma, Pacho, Paime, Pto Salgar, Puli, Quebrada Negra, Quipile, San Cayetano, San Francisco, San Juan de Rioseco, Sasaima, Simijaca, Subachoque, Suesca, Supatá, Susa, Sutatausa, Tabío, Tausa, Tena, Tenjo, Tocaima, Topaipí, Ubaté, Útica, Vergara, Vianí, Villagomez, Villapinzón, Villeta, Yacopi, Zipacón, Zipaquirá Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RM4LVdLIt-fjf_8idemGx-Y6yp-YE6YG	En Desarrollo	Con la evidencia presentada de la II Rendición de cuentas de la DT Centro realizada en el mes de Julio, previa reprogramación realizada al ejercicio de Rendición de Cuentas a través de Google meet, cubriendo los municipios de Paratebuena, Arbelaez, Guasca, Medina, Pasca, Gachancipá, Ubalá, Fusagasugá, Tocancipa, Gachalá, Sibaté, Sopó, Gama, Soacha, La Calera, Gachetá, Tibacuy, Choachí, Junín, Agua de Dios, Ubaqué, Manta, Nilo, Cáqueza, Tibirita, Ricaurte, Fômeque, Villapinzón, Girardot, Quétame, Cabrera, Chocontá, Guayaabal, Venecia, Machealé, Gutierrez, San Bernardo, Sesquilé, Fosca, Pandi, Guatavita, Uña, Chipaque, San Antonio, Viotá, Granada, El Colegio Evidencia: A. Ver archivo en PDF "Correo SSPD - MUNICIPIOS RENDICIÓN DE CUENTAS DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1CX2NKkqbFk2csQkVdCDzJTNu3mGBLt B. Carpeta Drive SDPUGT - Registro de actividades de Participación Ciudadana DTC JULIO: Expediente 2022812190111339E https://drive.google.com/drive/folders/1m6Wfe2-I9NLC8FFOX3G-WH4NSOvbbC1
		Dirección Territorial Noroccidente	25297	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	El 30 de junio se realizó ejercicio de rendición de cuentas a través de la plataforma meet, Rendición de cuentas que se hizo sobre la gestión adelantada en el departamento del Magdalena en los años 2021 y 2022. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/14eIRu8zI9w9gl-C7mcQjnLAs4xfRoZ2b?usp=sharing	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	En Desarrollo	Se revisan las evidencias de la rendición de cuentas realizada el 30 de junio a través de la plataforma meet, La Rendición de cuentas realizada sobre la gestión adelantada en el departamento del Magdalena en los años 2021 y 2022.

2. DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES

Realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial

Dirección Territorial Nororiental	25298	1/06/2022 a 30/11/2022	Actividad inicia en el mes de junio	<p>Durante el mes de Junio se realizó 1 actividad de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial la cual abarco el seguimiento de los departamentos de Sucre y Cesar de acuerdo a la vigencia 2022 a la cual asistieron: Usuarios, Representantes de Empresas Prestadoras, Funcionarios Públicos y Vocales de Control.</p> <p>El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar de especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1XtGMZb4GeKRoGZJh20gkR2BQjagf3Gh?usp=sharing</p>	En este periodo no se tenia programada esta actividad	Durante el mes de agosto, no se tenia programada esta actividad.	En Desarrollo	Durante el mes de Junio se refleja la realización de la actividad de Rendición de Cuentas a la cual asistieron: Usuarios, Representantes de Empresas Prestadoras, Funcionarios Públicos y Vocales de Control. Se aporta reporte de Sisgestion de mayo de 2022. Se recomienda para el proximo evento adjuntar mayores o mas amplias evidencias de la realizacion de los mismos .
Dirección Territorial Occidente	25308	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	<p>El 28 de junio la Directora Territorial rindió cuentas del departamento del Chocó en la cual, a través de esta actividad se informó, dialogó y dio respuesta clara, concreta y eficaz a la ciudadanía, sobre la gestión realizada por la Dirección Territorial Occidente, en temas como: estadísticas de trámites, garantía y protección de los derechos de los usuarios de los SPD, en atención a lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.</p> <p>Evidencia: Expediente 2022830321000025E radicado 20228303272261 https://drive.google.com/drive/folders/1s_ERUft_FRk_WYX4KzUCtu#Hzcni2?usp=sharing</p>	Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción, para este periodo no se tenia previsto Realizar Ejercicios de rendición de cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial	Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción para este periodo, no se tenia previsto realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial	En Desarrollo	En el link aportado se verifican las evidencias de la rendicion de cuentas relaizada el 28 de junio por la Dirección Territorial en el departamento del Chocó. En actividad se informó sobre la gestión realizada por la Dirección Territorial Occidente, en temas como; estadísticas de trámites, garantía y protección de los derechos de los usuarios de los SPD, en atención a lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
Dirección Territorial Oriente	25533	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	<p>Se realizó Rendición de Cuentas de la Territorial, para informar a la ciudadanía, del informe de actividades realizadas en el Dpto de Santander, resolver inquietudes y fortalecer el control social.</p> <p>Evidencia: Departamento de Santander Expediente No. 2022840190109546E</p>	Para este mes no se realizó esta actividad. De acuerdo al plan de acción no hay meta para este mes.	Para el mes de agosto no se realizó esta actividad. De acuerdo al plan de acción no hay meta para este mes.	En Desarrollo	La evidencia refleja la convocatoria y realizacion de la Rendición de Cuentas de la Territorial. Se recomienda para el proximo evento adjuntar mayores o mas amplias evidencias de la realizacion de los mismos .
Dirección Territorial Suroccidente	25296	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	<p>Se realizó rendición de cuentas de la gestión de la Dirección Territorial desarrollada de manera presencial en Popayán Cauca 28/06/2022, donde se mostro la gestión realizada por la territorial en materia de trámites y participación ciudadana, con énfasis en el departamento del Cauca.</p> <p>Evidencia: Carpeta SUROCCIDENTE; Carpeta JUNIO, Carpeta 2022850321100002E en https://drive.google.com/drive/folders/1B17RMvtwgKhzc_xM9cnqYRvTIG1NPimd</p>	No cuenta con meta el presente mes. Se realiza ejercicio de retroalimentación con el equipo de participación de la territorial a fin de evaluar las fortalezas y debilidades del ejercicio.	Para este mes no se tenía programada la realización de esta actividad. No obstante se adelantó ejercicio de planificación con el equipo de participación de la territorial a fin de evaluar las particularidades, organización y convocatoria del próximo ejercicio.	En Desarrollo	Evidencia de la rendición de cuentas de la gestión de la Dirección Territorial desarrollada de manera presencial en Popayán Cauca 28/06/2022 de la gestión realizada por la Dirección Territorial, orientada hacia los trámites y participación ciudadana, con énfasis en el departamento del Cauca. En julio se evidencia el ejercicio de retroalimentación realizado con el equipo de participación de la territorial, orientado a evaluar las fortalezas y debilidades del ejercicio.
Suroriental	25538	01/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en el mes de junio	<p>En cuanto a la rendición de cuentas por parte de la Dirección Territorial Sur Oriente, se reprogramo para el mes de junio 2022 se realizó la rendición de cuentas de la Superintendencia.</p> <p>Evidencia: N.A</p>	Se realizó el ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Sur Oriente DTSOR 2021-2022 en atención de los departamentos de Meta, Casanare, Guainía y Vichada; en cuanto a trámites resultados y en gestión en PQR, REQ, RAP, SAP. En donde participaron 1 representante de ESP, 21 funcionario públicos, 2 usuarios, 1 miembro del CDCS. <p>Evidencia: 2022870190101874E(Neiva-Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales Neiva, Huila 26/07/2022 ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1Xjk4h-C63_SUkCHqSysN8ZUcoG4qj) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado con toda la información (https://drive.google.com/drive/folders/1JNIPhs3-4kPxc4HGt8SbnqWc29hPNk)</p>	En cuanto a la rendición de cuentas por parte de la Dirección Territorial Sur Oriente, estas han sido efectuadas en marzo y julio del 2022, para el periodo no se programó la actividad.	En Desarrollo	Se verifica la realizacion del ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Sur Oriente DTSOR 2021-2022 involucrando los departamentos de Meta, Casanare, Guainía y Vichada; orientado hacia los trámites, gestión en PQR, REQ, RAP, SAP. En donde participaron representantes de ESP, funcionario públicos, usuarios, miembro del CDCS.

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	Durante el mes de mayo no se realizaron actividades de rendición de cuentas, dado que estas se encuentran programadas para los meses de marzo, junio y septiembre. Evidencia: No se adjunta evidencia dado que estas se encuentran programadas para los meses de marzo, junio y septiembre.	Durante el mes de junio 5 Direcciones Territoriales desarrollaron la II jornada de rendición de cuentas regionalizada en los siguientes departamentos : Magdalena , Sucre y Cesar , Choco , Santander y Cauca Evidencia: DTNOC Magdalena – No. De expediente 20228203355431 mediante la plataforma virtual de google meet el 30/6/2022 a las 2:00 pm. (Anexo número de radicado, dado que en la transición de ORFEO II a CRONOS, el nuevo gestor documental no les ha permitido crear el número de expediente). DTNOR Sucre y Cesar– No. De expediente 2022860321000032E mediante la plataforma virtual google meet el 30/6/2022 a las 2:30pm. DTCOC Chocó – No. De expediente 2022830321000025E mediante la plataforma virtual google meet el 28/6/2022 a las 11:00am. DTOR Santander – No. De expediente 2022840190109546E mediante la plataforma virtual google meet el 28/6/2022 a las 11:00am.	Durante el mes de julio no se realizaron actividades de rendición de cuentas, dado que estas se encuentran programadas para los meses de marzo, junio y septiembre.	Durante el mes de agosto no se realizaron actividades de rendición de cuentas, ya que estas se encuentran para ser realizadas en el mes de septiembre.	En Desarrollo	Se refleja en los expedientes aportados la convocatoria de la realización en el mes de junio en las cinco (5) Direcciones Territoriales desarrollaron la II jornada de rendición de cuentas regionalizada en los siguientes departamentos: Magdalena , Sucre y Cesar , Choco , Santander y Cauca. Se recomienda para el próximo evento adjuntar mayores o mas amplias evidencias de la realización de los mismos DTNOC, DTNOR, DTCOC, DTOR , DTSOC
3.1	Implementar la herramienta de autodiagnósticos 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	Actividad terminada en el mes de mayo del 2022	Cumplida	ACTIVIDAD TERMINADA Y APROBADA EL 30 DE ABRIL 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	Durante el mes de mayo no se realizaron actividades de rendición de cuentas, dado que estas se encuentran programadas para los meses de marzo, junio y septiembre. Evidencia: No se adjunta evidencia dado que estas se encuentran programadas para los meses de marzo, junio y septiembre.	Durante el mes de junio 5 Direcciones Territoriales desarrollaron la II jornada de rendición de cuentas regionalizada en los siguientes departamentos : Magdalena , Sucre y Cesar , Choco , Santander y Cauca Evidencia: DTNOC Magdalena – No. De expediente 20228203355431 mediante la plataforma virtual de google meet el 30/6/2022 a las 2:00 pm. (Anexo número de radicado, dado que en la transición de ORFEO II a CRONOS, el nuevo gestor documental no les ha permitido crear el número de expediente). DTNOR Sucre y Cesar– No. De expediente 2022860321000032E mediante la plataforma virtual google meet el 30/6/2022 a las 2:30pm. DTCOC Chocó – No. De expediente 2022830321000025E mediante la plataforma virtual google meet el 28/6/2022 a las 11:00am. DTOR Santander – No. De expediente 2022840190109546E mediante la plataforma virtual google meet el 28/6/2022 a las 11:00am.	Durante el mes de julio no se realizaron actividades de rendición de cuentas, dado que estas se encuentran programadas para los meses de marzo, junio y septiembre.	Durante el mes de agosto no se realizaron actividades de rendición de cuentas, ya que estas se encuentran para ser realizadas en el mes de septiembre.	En Desarrollo	Se refleja en los expedientes aportados la convocatoria de la realización en el mes de junio en las cinco (5) Direcciones Territoriales de la II jornada de rendición de cuentas regionalizada en los siguientes departamentos s : Magdalena , Sucre y Cesar , Choco , Santander y Cauca. Se recomienda para el próximo evento adjuntar mayores o mas amplias evidencias de la realización de los mismos DTNOC, DTNOR, DTCOC, DTOR , DTSOC
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	Se realizó la supervisión de las actividades promoviendo el control social, (...), sin embargo no asistieron los alcaldes a las actividades desarrolladas en los municipios de Medina (Cuninamarca), Tenerife (Magdalena) , San Estanislao de Kosta (Bolívar), Canalete (Cordova) , San Carlos (Antioquia) , Caicedo (Antioquia) , La Belleza (Santander), La paz (Santander), El peñol (Nariño), La Macarena (Meta) Evidencia: DTC 2022812321000068E DTNOC 2022820320300021E DTNOR 2022860320300020E 2022860320300026E 2022860320300022E DTOC 2022830320300027E 2022830321000014E DTOR 2022840320300017E 2022840320300019E DTOR 2022850320300017E DTSOR 2022812321000049E	Durante el mes de junio 5 Direcciones Territoriales desarrollaron la II jornada de rendición de cuentas regionalizada en los siguientes departamentos : Magdalena , Sucre y Cesar , Choco , Santander y Cauca Evidencia: DTNOC Magdalena – No. De expediente 20228203355431 mediante la plataforma virtual de google meet el 30/6/2022 a las 2:00 pm. (Anexo número de radicado, dado que en la transición de ORFEO II a CRONOS, el nuevo gestor documental no les ha permitido crear el número de expediente). DTNOR Sucre y Cesar– No. De expediente 2022860321000032E mediante la plataforma virtual google meet el 30/6/2022 a las 2:30pm. DTCOC Chocó – No. De expediente 2022830321000025E mediante la plataforma virtual google meet el 28/6/2022 a las 11:00am. DTOR Santander – No. De expediente 2022840190109546E mediante la plataforma virtual google meet el 28/6/2022 a las 11:00am.	Para supervisar la realización de actividades focalizadas con alcaldes para fomentar la creación de CDCS, se realizó la citación a los alcaldes de Gachancipá, San Juan del Cesar, Santa Rosa del Sur, Río Viejo, Moñitos, San José de Uré, Abriaquí, Arboletes, El Guacamayo, Encino, Leiva y San Miguel, sin embargo, ninguno asistió. Evidencia: Expedientes: 2022812190111333E, 2022820190118975E, 2022860190118373E, 2022860190118372E, 2022860190118350E, 2022860190118339E, 2022830190109629E, 2022830190109600E, 2022840190109548E, 2022840190109567E, 2022850190105973E, 2022870190101868E	Actividad cumplida en el mes de julio	Actividad cumplida en el mes de julio	Cumplida En las evidencias se refleja la convocatoria de las actividades realizadas. Se encuentra que durante el mes de junio 5 Direcciones Territoriales desarrollaron la II jornada de rendición de cuentas regionalizada en los siguientes departamentos : Magdalena , Sucre y Cesar , Choco , Santander y Cauca. Se realizaron actividades para supervisar y fomentar la creación de CDCS, se realizó la citación a los alcaldes de Gachancipá, San Juan del Cesar, Santa Rosa del Sur, Río Viejo, Moñitos, San José de Uré, Abriaquí, Arboletes, El Guacamayo, Encino, Leiva y San Miguel.

**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 - II Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 septiembre de 2022

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 agosto de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 agosto 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	mayo	junio	julio	agosto	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	Se llevo a cabo reunion con el grupo de SAP , lo anterior teniendo presente que se realizó proceso de formación de las plantillas entorno a los establecido en la ley 142 de 1994 decreto 2223 de 1996 y 1437 del 2011. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1WpTAg7ZeZw_y7ezzztWI_Aa2kvqTnmFiview?usp=sharing	Se realizo mesa trabajo con el equipo de PQR con el fin de realizar seguimiento y socializar nuevos procedimientos . Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1cBR5dYRKTsKpy8g_sBROW-BvscAJYr_nx?usp=sharing	En el mes de julio se realizó mesa de trabajo con los líderes de equipo para unificar el criterio frente al efecto probatorio por la omisión de respuesta y pronunciamiento del prestador. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1A-JKJMEfaj-ooP7p72Y9nUjOO4JeJpu	En el mes de agosto, se realiza mesa de trabajo a los profesionales de la SDPUGT y unificación de temas para expedientes VANTI para la verificación de fechas de notificación, con el fin de retroalimentar casos y unificación de temas jurídicos en trámites y decisiones en tramite de procedimiento administrativo general SAP. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19Ufo9Z9KzKbD0Kobf_hpD8xv8TGuuUp	En Desarrollo	Por parte de la OCI, se verificó el cumplimiento de la realización de las mesas de trabajos donde se revisó temas relacionados con Silencios Administrativos Positivos, respecto a las plantillas en el mes de mayo. En el mes de junio se estableció como tema central de la mesa de trabajo la socialización al grupo de PQR, acerca de los nuevos procedimientos. En el mes de Julio se realizó mesas de trabajo para unificar criterios relacionados con el ámbito probatorio y en el mes de agosto se organizó mesa de trabajo donde la temática principal fue la problemática de algunos expedientes de la empresa de servicios públicos VANTI.
	2.1.	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	Esta actividad inicia en noviembre	Esta actividad inicia en noviembre	Esta actividad inicia en noviembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Esta actividad inicia en noviembre
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 mayo se realizó una (1) actividad de participación ciudadana en donde se generó capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos referentes al servicio de gas domiciliario, su prestación, calidad y facturación. Estas actividades son producto del Plan Choque 2021, en donde, con acompañamiento de la Superintendencia Delegada Para Protección al Usuario y Gestión en territorio, y apoyo de la Dirección Técnica de Gas, la Dirección Territorial Centro logro implementar espacios que propenden por capacitar y citar a la prestadora con el objetivo de realizar acuerdos que procuren el mejoramiento de las condiciones del servicio en el municipio en cuestión. La capacitación se realizó en el municipio de Mosquera - Cundinamarca Evidencia: expediente en ORFEO N° 2022812321000060E	En el mes de junio el plan de acción no contempla la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo se concretó junto con la Secretaría Distrital del Hábitat, una reunión con vocales de control de la ciudad de Bogotá D.C para indagar sobre las temáticas en las cuales desean recibir capacitación. Evidencia: Archivo en PDF "Acta Reunión vocales de control, SSPD y Secretaria Habitat" Ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1L2IFO4mKLzCMJ-jWgdrZXDv42SiR8du	En el mes de julio el plan de acción no contempla la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo DT Centro viene realizando acercamientos con los vocales de control de la ciudad de Bogotá D.C y del departamento de Cundinamarca, en medio de la celebración del día del Vocal de Control, esto con el fin de generar sensibilización sobre la necesidad de las capacitaciones y las temáticas a abordar, de ahí la recepción de la solicitud por parte de una vocal de control, en donde requiere capacitación a los que se reúnen en la Secretaría Distrital del Hábitat. Evidencia: Ver archivo en PDF "correo electrónico solicitud de capacitaciones a vocales de control" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19hZ5oFluFOQgO15M4TM1Ndi_Huhbu8M	En el mes de Agosto el plan de acción no contempla la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo DT Centro viene realizando conversaciones con los vocales de control de la ciudad de Bogotá D.C y la Secretaria Distrital de Hábitat con el objetivo de conocer los temas técnicos en los cuales ellos se desean recibir capacitaciones en temas técnicos referentes a los servicios de Energía y Gas.	En Desarrollo	Se efectuó por parte de la Dirección Territorial Centro, capacitación en el mes de mayo a los vocales y los ciudadanos del municipio de Mosquera. Para los meses de junio, julio y agosto, no se tenía establecida esta actividad; no obstante, la DTC ha realizado mesas de trabajo en conjunto con la Secretaria Distrital del Hábitat de Bogotá, a los vocales de control de la SPD.
				25295	1/05/2022 a 30/11/2022	El 19 de mayo se realizo capacitación a los vocales de control en la ciudad de Barranquilla sobre aspecto técnicos a cargo de la territorial Noroccidente y las Direcciones Técnicas de AAA y energía, sobre tarifas, desviación significativa y proceso de recuperación entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RKZqBq0oqKPyEyGeQ8YsPeDxsEXirasY?usp=sharing	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 18 de agosto se realizó capacitación a los vocales de control en Fundación - Magdalena sobre aspecto técnicos a cargo de la territorial Noroccidente y la Dirección Técnica de energía, sobre medición digital y su marco normativo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1dC73sUP6Hug4xE759pXb8-VC5-ITwBb?usp=sharing	En Desarrollo	Se ejecutó por parte de la Dirección Territorial Noroccidente, capacitación en el mes de mayo y agosto a los vocales de las ciudades de Fundación y Barranquilla, respectivamente. Dando cumplimiento a la meta establecida para el segundo cuatrimestre del 2022
				25294	1/05/2022a 31/10/2022	Durante el mes de mayo del 2022 se realizó un taller con CDCS, en el municipio de montería en donde se convocó a todos los vocales de control que están activos en la ciudad como también miembros de sus CDCS se da la aclaración que los vocales de control son parte de los CDCS por lo tanto la actividad taller con CDCS cumple para esta actividad. El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar para especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1hVwQKPBJF6LWbYEOCrtaFW9Xdk37k8?usp=sharing	En este periodo no se tenía programada esta actividad	En este periodo no se tenía programada esta actividad	Para este periodo 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.	En Desarrollo	Se dio cumplimiento por parte de la Dirección Territorial Noroccidente, con la realización de la jornada de capacitación en el mes de mayo a vocales de la ciudad de Sincelajo. Dando cumplimiento a la meta establecida para el segundo cuatrimestre del 2022
						Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción para este periodo, no se tenía previsto realizar capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos Evidencia: N.A	El 22/06/2022 a las 9: 00 am, se realizó actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social, con sede en el municipio Manizales, Caldas, a la cual se convocó a los vocales de control del departamento de Caldas. Evidencia: Evidencia: expediente 2022830320300037E radicado 20228303129371	Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción para este periodo, no se tenía previsto Realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	El 23/08/2022 a las 10:00 am, se realizó actividad denominada Taller con comités de desarrollo y control social, con sede en el municipio Pereira, Risaralda, a la cual se convocó a los vocales de control del departamento de Risaralda, se trató como tema central, la Regulación y facturación de energía activa y reactiva. Se les brindo Orientación en el trámite del procedimiento de reclamación en la vía administrativa; explicación de la factura de servicios públicos; temas referentes de los servicios públicos domiciliarios; explicación e interpretación de resolución SSPD y radicación de derecho de petición en el sistema Te Resuelve. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1rFvBmr66IFCruPvZz7cDydgEawhzC8?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1-HhqonkN0j-tn2hgReQPXmJWUVvIRjV Evidencia: expediente 2022830190110568E radicado 20228303594911	En Desarrollo	La Dirección Territorial Occidente, en cumplimiento de la meta establecida, realizó jornada de capacitación en el mes de junio y agosto a vocales de diferentes ciudades pertenecientes a esta Dirección Territorial.
							Dirección Territorial Occidente	25303	1/04/2022 a 31/08/2022		

			Dirección Territorial Oriente	25499	1/05/2022 a 30/11/2022	No se realizó actividad porque se adelanto en periodo diferente al reportar. No corresponde a este periodo.	Se realizó capacitación a Vocales de Control y usuarios del Municipio de Bucaramanga, en tema de reclamaciones del servicio de gas y desviaciones significativas el día 24/06/2022, reportados en el radicado No. 20228402592112. Evidencia: Debido a que no se ha podido crear expediente por los inconvenientes presentados por la aplicación del nuevo sistema Cronos se relaciona en drive la evidencia. https://drive.google.com/drive/folders/1B7RMVwGKhzc_xM9enqYRvTG1NPmd?usp=sharing	No se realizó actividad. De acuerdo a la programación no hay meta para este mes	Se realizó capacitación a Vocales de Control, cdcs, usuarios y comunidad en general en el Municipio de Barrancabermeja, en tema de servicio de gas natural, orientando sobre revisiones técnicas reglamentarias y aspectos relacionados con proceso de reclamación, se pueden evidenciar en el radicado No.20228403143322 del 18/08/2022. EVIDENCIA: Expediente No. 2022840190109860E - Barrancabermeja, Santander	En Desarrollo	Se ejecutó por parte de la Dirección Territorial Oriente, capacitación en el mes de junio y agosto a los vocales de las ciudades de Bucaramanga y Barrancabermeja, respectivamente. Dando cumplimiento a la meta establecida para el segundo cuatrimestre del 2022
			Dirección Territorial Suroccidente	25290	1/04/2022 a 31/10/2022	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad.	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad.	Se desarrolló la siguiente actividad en busca de fortalecer los conocimientos de usuarios y vocales de control en aspectos técnicos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, específicamente en lo relacionado a la normativa y regulación del servicio de energía, producto de los hallazgos del plan choque 2021, se desarrolló Capacitar para Empoderar en Santander de Quilichao Cauca el 28/07/2022. Evidencia: Ver Expediente: 2022850190105964E	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad	En Desarrollo	Se dio cumplimiento por parte de la Dirección Territorial Suroccidente, en la realización de la jornada de capacitación en el mes de julio a vocales y ciudadanos de la ciudad de Santander de Quilichao. Dando cumplimiento a la meta establecida para el segundo cuatrimestre del 2022
			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.	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.	Se realizó capacitación a vocales de control y usuarios mediante taller con comités de Desarrollo y Control Social de manera virtual con vocales de la ciudad de Ibagué, Tolima, el día 28 de julio 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 de actores en los servicios públicos, Capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Decreto 1429 de 2015 y Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control, Evaluaciones de gestión y resultados e información de las ESP a proporcionar con o sin costo al público y los requisitos y condiciones para que los usuarios la soliciten y obtengan. Evidencia: La evidencia se encuentra en anexo 20228700014539(Registro Actividades participación ciudadana) del expediente : 2022870190101876E; ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1XjK4h-C63_SUlcHqSyeN8ZUcoG4qlq) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado con toda la información (https://drive.google.com/drive/folders/1JNlPhs3-4kxPxc4HGt8SbnqWc29hPNk)	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.	En Desarrollo	La Dirección Territorial Suroriental, en cumplimiento de la meta establecida, realizó jornada de capacitación en el mes de julio a vocales de la ciudad de Ibagué.
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	La estrategia de participación ciudadana se diseño y fue publicada en la pagina web Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1LWJWopa1C5k2MszpbuFRsyY0d3WJxRXA/view?usp=sharing	La encuesta de Nivel de Satisfacción (NSU) tiene dos cortes cada año, en junio se realiza el primer corte por esta razón ya se encuentran disponible la base de datos para realizar el informe con entrega y publicación en julio. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AV9s3ocoBKGvcICRvY9BFY3LuRwKPWok/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true https://docs.google.com/spreadsheets/d/160g_uUz2jJ4I6Q22DRts8KiemdOAOAK/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar la actividad en este periodo	Para este periodo, no se encontraba programada ejecutar la actividad	En Desarrollo	La OCI, en la verificación realizada observó el documento denominado "Lineamientos Juntos Construyendo País Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio" y la Encuesta NSU Nivel de satisfacción de usuario 2022. Documentos que hacen parte de la estrategia de servicio al ciudadano 2022. Sin embargo, se aclara que para el segundo cuatrimestre de 2022, no se encontraba asignada ninguna actividad.
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25252	1/03/2022 a 31/12/2022	Se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, realizando las siguientes Mesas Superservicios ejecutadas por las Direcciones Territoriales. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1QlqAfrmpNAW2hJ5zGQwq7FEKuol7OCbk/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true	Durante el mes de junio se asistió y acompañó técnicamente el desarrollo de mesas de articulación en las direcciones territoriales 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 Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1wdYe8UnaHziJ7LxdSx96EZmhSI57aiQ/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true	Se realizó un total de 16 mesas superservicios por parte de las direcciones territoriales. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1tV9bOLcsR7xRozWwNxp7uBLD0H8HmQ1ldQcWw-tqU/edit	Para el mes de agosto, se realizaron un total de 17 mesas Superservicios por parte de las direcciones territoriales, para asistirlos técnicamente en el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, las mesas realizadas se llevaron a cabo en los municipios de: Apulo y San Francisco(Cund), Riohacha (Guajira) El Banco (Magd), Sincelejo (Sucre) Sahagún (Córdoba),Guarne, Antioquia, Dosquebradas, Risaralda ,Istmina, Chocó , Aratoca y Mogotes (Santander), Silvia y Popayán (Cauca), Taminango (Nariño), Palmira (Valle del Cauca), Puerto Gaitán (Meta) y Neiva (Huila). EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1rYg2RxxwPkHbzqwwwLuUseWv0zE0p9 Evidencias: 20228421200411362E	En Desarrollo	La OCI en su verificación, observó que por parte de la Superintendencia Delegada Para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se presenta como evidencia un archivo Word, donde se expresa el apoyo a las Direcciones Territoriales con la asistencia técnica y el desarrollo de mesas de articulación con diferentes actores en los meses de mayo, junio, julio y agosto.

Dirección Territorial Centro	25368	1/03/2022 a 31/12/2022	<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. Una en el municipio de Mosquera - Cundinamarca, con el apoyo de la Dirección Técnica de Gas de la SSPD, con quienes se dio trámite oportuno a las peticiones quejas y reclamos y el establecimiento de compromisos con la empresa prestadora Vanti. La segunda se desarrolló en el municipio de Nimaima - Cundinamarca, con asistencia de la empresa prestadora Enel Colombia, realizando seguimiento de los casos expuestos por la ciudadanía y autoridades locales. Se generaron recomendaciones y compromisos por parte de la prestadora con la personería municipal, relacionados con la calidad del servicio de energía, la infraestructura de la red eléctrica y la correcta atención de los usuarios.</p> <p>Evidencia: Ver archivo en PDF "Actividades PI" y "Proyecto y ejecución PI DTC - MAYO", Ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1D76TfOnhKYeRWmXmoxz-bsGwqg-DIPzV; Ver Expedientes ORFEO No: 2022812321000062E, 2022812321000072E</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 Nemocon, Cundinamarca con quienes se dio 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 y la verificación de infraestructura de la red eléctrica en el municipio.</p> <p>Evidencia: Ver archivo en excel "Actividades PI - junio 2022", en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1TRfwkpsu0BMAWm5W3CTbvp7k_wEzO; Ver Expedientes ORFEO No: 2022812321000097E</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 Mesa Superservicios en los municipios de Ricaurte, Cundinamarca y Cota, Cundinamarca, en compañía de la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado de la SSPD, con quienes se dio trámite oportuno a las peticiones quejas y reclamos y el establecimiento de compromisos con las empresas prestadoras Enel Colombia y EMSERCOTA, con lo que se procura una mejora en la prestación del servicio público de energía y acueducto en los municipios en cuestión.</p> <p>Evidencia: Ver expedientes en DRIVE: 2022812190111329E, 2022812190111344E https://drive.google.com/drive/folders/1akyZJL4ems_Qh5KHs3bhDn07AcngQQN</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) Mesa Superservicios en los municipios de San Francisco, Cundinamarca y Apulo, Cundinamarca, generandose 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 EXPEDIENTE CRONOS No. 2022812190111360E Y 2022812190111362E</p>	En Desarrollo	La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Centro y la comunidad de los municipios de Mosquera, Nimaima, Nemocon, Cota, Ricaurte, San Francisco y Apulo Realizadas en los meses de mayo, junio, julio y agosto. Cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para el actual cuatrimestre.
Dirección Territorial Noroccidente	25343	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En mayo 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 Plato - Magdalena, realizada el 04/05/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras y usuarios, donde se expuso la problemática con los servicios públicos.</p> <p>2) Mesa de trabajo en Riohacha - La Guajira, realizada el 12/05/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras, usuarios, y el municipio donde se expuso la problemática del servicios de energía.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1in1UpB7-eqFBp1BX18RnWSCL9TaFuOfw?usp=sharing</p>	<p>En junio 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 Fonseca - Magdalena, realizada el 16/06/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras (AIR-E, Gases de la Guajira, Veolia) y usuarios y líderes comunales, donde se expuso la problemática con los servicios públicos.</p> <p>2) Mesa de trabajo en San Andres y providencia, realizada el 07/06/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras (Veolia, Sopesa, Promigas, Transbuster), Procuraduría, presidentes de la junta de acción comunal, usuarios, líderes comunales y la Dirección Técnica de Acueducto y alcantarillado de la entidad, donde se expuso la problemática con los servicios públicos</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1GJFSeev8aBtFq85UyGGTDDTpNURjmk4A?usp=sharing</p>	<p>En julio 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 Guamal - Magdalena, realizada el 19/07/2022 - Con la participación de la empresa AIR-E, personería, usuarios y líderes comunales, donde se expuso la problemática sobre la facturación del servicio de energía.</p> <p>2) Mesa de trabajo en El Piñon - Magdalena, realizada el 19/19/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras (AIR-E, Gases del Caribe y la empresa de acueducto), usuarios, líderes comunales, donde expusieron la problemática con los servicios públicos</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1J4skK8N5klwrTLFBR2qCkOMMHX3d6?usp=sharing</p>	<p>En agosto 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 Riohacha - La Guajira, realizada el 09/08/2022 - Con la participación de la empresa AIR-E, el representante de servicios públicos de Riohacha y el líder Luis Mejía, quien expuso la problemática sobre el servicio de energía, resaltando la suspensión del servicio existiendo trámite de reclamación, y la no suspensión del servicio por el no pago conllevando al incremento de deudas.</p> <p>2) Mesa de trabajo en El Banco - Magdalena, realizada el 11/08/2022 - Con la participación de las entidades prestadoras Afinia, Vanti y la empresa de acueducto municipal, usuarios, líderes comunales, donde expusieron la problemática con los servicios públicos, como facturación, instalación de medidores, ente otros.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1xqf170_TPD4fSVUJo09hAyATryZv?usp=sharing</p>	En Desarrollo	La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Noroccidente y la comunidad de los municipios de Plato, Riohacha, Guajira, San Andrés, Guamal, El Piñón, El Banco y se reitera en el mes de agosto mesa de trabajo en la ciudad de Riohacha. Cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para los meses del II cuatrimestre 2022.
Dirección Territorial Nororient	25365	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>Durante el mes de Mayo se Realizaron 2 actividad donde se Asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios como Usuario, funcionarios públicos y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios esta actividad se realizó en los municipios de la San Marcos (sucra) y Coveñas (Sucra) empresas que participaron en estas mesas superservicios fueron afinia,Surtigas,Interaseo y Triple A del Norte por parte de san marcos seguido en Coveñas solo participó la empresa prestadora de energía Sercov.</p> <p>El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar de especificar los aspectos técnicos abordados en la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1zkSKT_3maRl18mTeJ3L-ZgLT11o3PwVvq?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Junio se realizaron 2 actividades en las cuales se Asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios como Usuario, funcionarios públicos y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios esta actividad se realizó en los municipios de la Montalbano (Córdoba) y Montería (Córdoba) empresas que participaron en estas mesas superservicios fueron afinia para todas las dos mesas.</p> <p>El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar de especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1LL3JnkjkmXtk18Um3NDaPVJdKwIdLp6r?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Julio se realizaron 2 actividades en las cuales se Asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios como Usuario, funcionarios públicos y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios esta actividad se realizó en los municipios de la Cartagena (Bolívar) y la Jagua de Ibirico (Cesar). Las empresas que participaron en estas mesas superservicios fueron afinia,Surtigas,Pacaribe y veolia para cartagena seguida en la mesa de La Jagua de Ibirico solo participó la empresa Afinia para todas las dos mesas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1qmxJwAAXPHM_5JbwRB-mF1rcYRB7FNo?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Agosto se realizaron 2 actividades en las cuales se Asistió técnicamente en el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios como Usuarios, funcionarios públicos y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios como son:</p> <p>-Los usuarios tienen derecho a hacer mediciones o a recibir las mediciones oportunas y correctas del consumo de sus servicios</p> <p>- Obtener servicios de mejor calidad o de mayor capacidad siempre y cuando el usuario pague por esos servicios.</p> <p>-Tener una comunicación directa con la empresa en la que se reciban sus solicitudes o se aclaren sus dudas, de manera clara y oportuna.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1CYDLHSvrXL-F64mDjaQN1vsNTvpW01u?usp=sharing</p>	En Desarrollo	La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Nororient y la comunidad de los municipios de Coveñas, San Marcos, Montelbano, Turbana, La Jagua, Cartagena, Sincelejo y Sahagún. Cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para los meses del II cuatrimestre 2022.

<p>4. Normativo y procedimental</p> <p>4.1.</p>	<p>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>	<p>Dirección Territorial Occidente</p> <p>25375</p> <p>1/03/2022 a 30/11/2022</p>	<p>Para el mes de mayo se asistió técnicamente a dos mesas Superservicios, con el acompañamiento de las direcciones técnicas de GAS, y de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, a las cuales asistieron líderes sociales, autoridades municipales y concejales; es de resaltar que en las actividades llevadas a cabo 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 MESAS SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios:</p> <p>Manizales, Caldas: MESA SUPERSERVICIOS. La Virginia, Risaralda MESA SUPERSERVICIOS</p> <p>Evidencia: Expediente 2022830321000016E radicado 20228302486361 Expediente 2022830321000013E radicado 20228302241181</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/107Cn4fTcbPerXSpDqer1QPTZZ2mOqN_o?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de junio se asistió técnicamente a dos mesas Superservicios, con el acompañamiento de las direcciones técnicas de ENERGÍA, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, a las cuales asistieron líderes sociales, autoridades municipales y concejales, es de resaltar que en las actividades llevadas a cabo, 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 MESAS SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios:</p> <p>La Dorada, Caldas: MESA SUPERSERVICIOS, Dosquebradas, Risaralda MESA SUPERSERVICIOS</p> <p>Evidencia: Expediente 2022830321000018E RADICADO 20228302643821 Expediente 2022830321000024E RADICADO 20228303136181</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/10-8aSAWUxXcCmUT-E5f7_nc9BUTpGyik?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de julio se asistió técnicamente a dos mesas Superservicios, una de ellas con el acompañamiento de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, a las cuales asistieron líderes sociales, autoridades municipales y usuarios de los SPD, es de resaltar que, en las actividades llevadas a cabo, 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 MESAS SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios:</p> <p>Córdoba, Quindío: MESA SUPERSERVICIOS, Pereira, Risaralda MESA SUPERSERVICIOS</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-z0h9FE8B9Mujp1KGWYM6_e4KIQWqNO?usp=sharing https://drive.google.com/u/0/open?id=1p59NL7z2pXsPBa2Mt0c7PUanva1Qyh EVIDENCIAS: Expediente 2022830190109619E 20228303414021 EVIDENCIAS: Expediente 2022830190109622E</p>	<p>Para el mes de agosto se asistió técnicamente a 3 mesas Superservicios con el acompañamiento de la Dirección Técnica de Gestión de energía y Dirección Técnica de Gestión de Aseo, a las cuales asistieron líderes sociales, vocales de control, 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 Las MESAS SUPERSERVICIOS se llevaron a cabo en los siguientes municipios:</p> <p>DoSquebradas, Risaralda: MESA SUPERSERVICIOS, Istmina, Chocó MESA SUPERSERVICIOS, Guarne, Antioquia: MESA SUPERSERVICIOS.</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1-HhqnKNOj-tin2hgReQPXmJWUVvIRjV https://drive.google.com/drive/folders/1-tQqxFYUj9h3toAG4Eu0F32GAJ7rS_N7?usp=sharing</p> <p>EVIDENCIAS: Expediente 2022830190110182E radicado 20228303545371 EVIDENCIAS: Expediente 2022830190110446E radicado 20228303591801 EVIDENCIAS: Expediente 2022830190110900E radicado 20228303683971</p>	<p>En Desarrollo</p> <p>La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Occidente y la comunidad de los municipios de La Virginia, Manizales, La Dorada, Dos Quebradas, Córdoba, Pereira, Guarne y se reitera en el mes de agosto mesa de trabajo en la ciudad de Dos Quebradas, cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para los meses del II cuatrimestre 2022.</p>
		<p>Dirección Territorial Oriente</p> <p>25524</p> <p>1/03/2022 a 31/12/2022</p>	<p>En el mes de mayo se realizaron 3 mesas: 1.En el Municipio de Tona con la Unidad de SP del Municipio, para revisar prestación del servicio de acueducto; se presenta un incumplimiento con la prestación de pequeño prestador en el corregimiento de la Corcova del cual representante de la Alcaldía y prestadora expusieron los avances realizados y por parte de la Sgpd se dejó compromiso con este prestador para brindar asesoría por parte de la Delegada de AAA, (fecha de cumplimiento el 16/06/2022). 2.En el Municipio de Paipa para revisar la prestación del servicio de acueducto con la Red Vital SA ESP. 3. En el Municipio de Villanueva, con la Unidad de Servicios Públicos domiciliarios del Municipio para revisar la prestación del servicio de acueducto junto con autoridades y líderes. En los tres eventos se escucharon las inquietudes que manifestaron los Líderes, Personería y seguidamente se escucharon las prestadoras para dar solución a casos presentados, los cuales fueron resueltos.</p> <p>EVIDENCIA: Exp No 2022840321000012E Tona Exp No 2022840321000013E Paipa Exp No 2022840321000016E Villanueva</p>	<p>En el mes de junio se realizaron 3 mesas de articulación entre los actores del sector de los spd para la construcción de propuestas de soluciones de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios en los Municipios de Curti, se realizó revisión del servicio de energía con Líderes del Municipio y la prestadora Essa, en la que se expusieron fallas en la prestación en sectores específicos mencionados y e establecieron compromisos. 2. Duitama con el acompañamiento de la Personería y líderes de la comunidad para revisar la prestación del servicio de gas con presencia de la prestadora. Se establecen compromisos para dar solución a la comunidad. 3. Pamplona, para revisar la prestación del servicio de energía con Enelar y acompañamiento del Personero quien manifestó las inconformidades presentadas en las fallas de prestación del servicio. Se establecieron compromisos para que CENS presente informe a la sspd.</p> <p>Evidencia: Duitama Exp 2022840321000019E Curti Exp 2022840190109513E Pamplona Exp 2022840190109514E</p>	<p>En julio 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 Paipa donde se manifiestan inconformidad por las suspensiones del servicio y revisión del transformador en el Barrio Vianey, de los cuales se establecen compromisos, para realizar visita técnica por parte de Ebsa. En el Zulia, manifiestan fallas en la continuidad del servicio, demoras en el restablecimiento y daños de electrodomésticos, se establecieron compromisos con la prestadora CENS, para dar solución a los inconvenientes presentados. En Sotaquirá, se escucharon a los Líderes y autoridades que manifiestan que se presentan fallas en el servicio de energía por falta de potencia en los transformadores y por falta de cobertura, se aclaran dudas y se establecen compromisos con EBSA, para dar solución a los inconvenientes presentados.</p> <p>Evidencia: Expedientes Nos.2022840190109632E Paipa Expediente No 2022840190109677E El Zulia Expediente No 2022840190109654E Sotaquirá</p>	<p>En agosto 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 Mogotes donde se manifiestan inconformidad por las suspensiones del servicio tanto en áreas urbanas como rurales y la falta de socialización de las suspensiones programadas. Y en el Municipio de Aratoca se contó con la participación en de la Alcaldesa quien manifiesta la inconformidad por las continuas interrupciones en la prestación del servicio de energía en el Municipio, igualmente las expresadas por Líderes de la comunidad, respuestas que fueron dadas por la prestadora con su personal calificado que atiende la zona, logrando acuerdos para informar y socializar las suspensiones y recibir las inquietudes de la comunidad a través de sus canales y líneas de atención.</p> <p>EVIDENCIA: Expediente No 2022840190109859E Mogotes Expediente No. 2022840190109924E Aratoca</p>	<p>En Desarrollo</p> <p>La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Oriente y la comunidad de los municipios de Tóná, Paipa, Villanueva, Duitama, Curti, Pamplona, Paipa, Sotaquirá, Zulia, Mogotes, Aratoca. Cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para los meses del II cuatrimestre 2022.</p>
		<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 así:</p> <p>1) Mesa Superservicios en Cali Valle el 10/05/2022, articulación entre vocales de control del barrio Las Ceibas y Promoambiental a fin de optimizar la prestación del servicio de barrio, limpieza y recolección fortaleciendo la cultura ciudadana del sector.</p> <p>2) Mesa Superservicios en Popayán Cauca el 16/05/2022 articulación entre comunidad del sector de Shama y Acueducto y Alcantarillado de Popayán para brindar soluciones a la ausencia de acueducto y alcantarillado.</p> <p>3) Mesa Superservicios en Rosas Cauca el 23/05/2022 articulación entre usuarios de la zona rural y la Compañía Energética de Occidente, para la optimización de las redes eléctricas de las localidades.</p> <p>4) Mesa Superservicios en Cajibío Cauca el 25/05/2022 articulación entre usuarios de la zona rural y la Compañía Energética de Occidente, para la optimización de las redes eléctricas de las localidades.</p> <p>Evidencia: 1) Expediente 2022850321000010E 2) Expediente 2022850321000011E 3) Expediente 2022850321000012E 4) Expediente 2022850321000013E</p>	<p>Se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores de servicios públicos así:</p> <p>1) Mesas Superservicios Bolívar Valle del Cauca 22/06/2022 donde se encontraron inconsistencias en los cobros del servicio de energía a la administración municipal se programa espacio técnico de revisión.</p> <p>2) Mesas Superservicios Chachagüí Nariño 24/06/2022 en la que se observó falta de atención personalizada a los usuarios y se compromete el desarrollo de una Superservicios al Barrio.</p> <p>3) Mesas Superservicios Popayán Cauca 24/06/2022 articulación entre comunidad del sector de Shama y la empresa de acueducto y alcantarillado de Popayán para brindar soluciones a la ausencia de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>4) Mesas Superservicios Caloto Cauca 23/06/2022 en la cual se articularon usuarios, para dar respuesta a la necesidad de extensión de las redes de acueducto del municipio.</p> <p>Evidencia: 1) Expediente 2022850321000015E 2) Expediente 2022850321000017E 3) Expediente 2022850321000018E 4) Expediente 2022850321000016E</p>	<p>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 a saber:</p> <p>1) Mesas Superservicios en Cajibío Cauca el 18/07/2022, 2) Mesas Superservicios en Santander de Quilichao Cauca el 27/07/2022, 3) Mesas Superservicios en San Pedro Valle del Cauca el 22/07/2022, 4) Mesas Superservicios en El Cairo Valle del Cauca el 26/07/2022.</p> <p>Evidencia: 1) 2022850190105938E, 2) 2022850190105963E, 3) 2022850190106012E, 4) 2022850190105976E</p>	<p>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 a saber:</p> <p>Mesas Superservicios en Silvia Cauca el 16/08/2022, Mesas Superservicios en Popayán Cauca el 25/08/2022, Mesas Superservicios en Tamnango Nariño el 11/08/2022, Mesas Superservicios en Palmira Valle del Cauca el 30/08/2022</p> <p>Evidencia: Expediente 2022850190106253E, 2022850190106266E, 2022850190106272E, 2022850190106416E</p>	<p>En Desarrollo</p> <p>La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Suroccidente y la comunidad de los municipios de Cali, Popayán, Rosas, Cajibío, Bolívar, Caloto, Chachagüí, Popayán, Cajibío, Santander de Quilichao, San Pedro, El Cairo, Silvia, Popayán, Tamnango y Llanada. Cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para los meses del II cuatrimestre 2022.</p>

					<p>*Se asistió a la mesa superservicios 20/05/2022 Yopal, Casanare como mediadores a problemática falla en prestación del servicio energía por ausencia en tiempo prolongado, presunta manipulación de redes y poda arboles que interfieren con cableado, manifestada por la comunidad, actividad de la cual surgieron compromisos por parte de ENERCA ESP que buscan solucionar *Se asistió a la mesa superservicios 26/05/2022 Leticia, Amazonas, como mediadores a problemáticas manifestadas por comunidad. Por parte de la empresa ENAM SA ESP que oficinas de atención al usuario se encuentran cerradas por lo que no se recepcionan las quejas de los usuarios y la empresa UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LETICIA hay inconformidad con facturación servicio aseo y colapso de relleno sanitario y respecto al servicio Acueducto y alcantarillado se manifestó inconformidad con calidad del agua, no apta para consumo e inconformidad con la facturación, surgieron compromisos por parte de ENAM SA ESP y USPDL buscan solucionar</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022812321000052E (Anexo 5 Acta) y 2022812321000057E.</p>	<p>*Se asistió a la mesa superservicios 17/06/2022 en Guadalupe, Huila como mediadores a problemática de facturación por promedio del servicio de Acueducto por parte de Empresas públicas de Guadalupe SA ESP, manifestada por la comunidad, actividad de la cual surgieron compromisos por parte de Empresas públicas de Guadalupe SA ESP que buscan solucionar.</p> <p>*Se asistió a la mesa superservicios 28/06/2022 Algeciras, Huila como mediadores a problemática de alto consumo de Energía y falla en la prestación del servicio por parte de Electrificadora del Huila SA ESP, manifestada por la comunidad, actividad en que se evidencia ausencia por parte de la empresa.</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022812321000078E y 2022812321000085E</p>	<p>Se asistió a la mesa superservicios 28/07/2022 en Ortega, Tolima como mediadores a problemática falla en prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, inconformidad en la presión del agua, olores y taponamiento en alcantarillado manifestada por la comunidad, actividad de la cual surgieron compromisos de visitas técnicas en dichos sectores por parte de EMORTEGA ESP que buscan solucionar las inconformidades de los usuarios.</p> <p>Evidencia: La evidencias se encuentra expediente 2022870190101869E de Mesa Superservicios Ortega, Tolima 28/07/2022 (Formato GD-F-064 Acta) ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1Xjk4h-C63_SUlchHh6SvsN6ZUcoG4qlq) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado con toda la información (https://drive.google.com/drive/folders/1JNlPhs3-4kxPXc4HGt8SbnqWc29hPNk)</p>	<p>Se asistió a la (1) mesa superservicios el día 03/08/2022 en Neiva, Huila como mediadores a problemática en cortes constantes del servicio de acueducto manifestado por la comunidad, en la cual surgieron compromisos de realizar un informe respecto a la suspensión del servicio de acueducto y sus motivos por parte de EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA, (2) Se asistió a la mesa superservicios el día 29/08/2022 en Puerto Gaitán, Meta como mediadores a problemática en fallas en la prestación de servicio de energía, daño en electrodomésticos y compensación por daños y perjuicios por el servicio prestado por la empresa ELECTRICADORA DEL META, en la cual surgieron compromisos de remitir el respectivo informe de la jornada de atención a usuarios en Vereda Puerto Triunfo, que buscan solucionar las inconformidades de los usuarios.</p> <p>EVIDENCIA: La evidencia se encuentra en los siguientes expedientes: 1. Mesas Superservicios Neiva, Huila 03/08/2022 en 2022870190102095E 2. Mesas Superservicios Meta, Puerto Gaitán 29/08/2022 en 2022870190102223E</p>	En Desarrollo	La OCI verificó las actas y el control de asistencia de cada una de las mesas de articulación realizadas por la Dirección Territorial Suroriental y la comunidad de los municipios de Yopal, Leticia, Guadalupe, Algeciras, Ortega, Neiva y Puerto Gaitán. Cumpliendo con las actividades y las metas establecidas para los meses del II cuatrimestre 2022.
				<p>Dentro de la construcción de la estrategia de participación ciudadana contempladas en la estrategia y en aras de fortalecer el control social y la participación ciudadana se cuenta con las siguientes actividades: Superservicios en Sintonía – Capacitar para Empoderar – Superservicios al Barrio – Promoviendo el Control Social y Ferias de Servicios.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1RYmacNy1xbk1lvx38XWxW385DCWF_Xz/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true</p>	<p>Dentro de las herramientas de acceso a la participación ciudadana contempladas en la estrategia y en el aplicativo KONTROL, La DTOC realizó 1 Capacitar para Empoderar en Sipí, Chocó. La DTSOR realizó 1 Superservicios al Barrio en Prado, Tolima, T</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1KwGICCI_AMAILf2h-lmboKLBQxfgE/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&tpof=true&sd=true</p>	<p>Se realizaron en total de 887 interacciones en TeResuelvo y 316 interacciones en Videollamadas en el aplicativo KONTROL. La DTOC realizó 1 Capacitar para Empoderar en Sipí, Chocó. La DTSOR realizó 1 Superservicios al Barrio en Prado, Tolima, T</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Ug15G9lYztslSAmng4S3DRTYTY1Yj</p>	<p>Parala construcción de las herramientas de acceso y fortalecimiento de control social, en el mes de agosto, se adelantaron las siguientes actividades: Se realizaron cinco (5) actividades por parte de la DTs (DTC, DTNOC, DTNOR, DTOR Y DTSOC), así : 4 actividades de Capacitar para empoderar en los municipios de Sesquile-Cundinamarca, Pivijay-Magdalena, Loricá-Córdoba y Saravena-Santander, y en el municipio de la Llanada - Pasto se realizó una actividad de Promoviendo el control social, de otra parte en las oficinas Digitales se realizaron en total de 1368 interacciones en TeResuelvo y 623 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.</p> <p>EVIDENCIA: Expedientes Nos. 2022812190111361E, 2022820190120675E, 2022860190119265E, 2022840190109848E, 2022850190106416E https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ia1rVDoR9tko7R-8zYkVW04E3v-iUj/edit#gid=997803551</p>	En Desarrollo	Por parte de la OCI, se observó un documento Word, donde se establece el cumplimiento del diseño y estrategia definidos para el mes de mayo y junio, donde se mencionan las actividades a realizar para estos meses. Para el mes de julio y agosto, se observa la construcción de una metodología de trabajo para llegar a las zonas rurales. A la vez se establece un Control, donde se relaciona los kioscos digitales y el uso dado a este dispositivo. De conformidad con lo anterior se da cumplimiento a las actividades descritas en el plan de acción.	
				<p>En el mes de mayo no hay meta a cumplir sin embargo y con el fin de cumplir en el mes de junio con la actividad de construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, se diseñó un plan en donde se describen las acciones que se desarrollaran en dicha actividad, en el municipio de Simijaca - Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: Ver archivo en PDF "Plan actividad Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social" Ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1f6btGvKjUO8cjMm1gD5sqk7RpT9nkC2C</p>	<p>De acuerdo al producto 3 de la actividad 2 perteneciente al Proyecto de Inversión y conforme a lo socializado por la SDPUT, la actividad "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país" se encuentra bajo las actividades que desarrollan los gestores digitales de la entidad, quienes son los encargados de socializar con los usuarios de servicios públicos domiciliarios el funcionamiento de la plataforma digital "Te Resuelvo" herramienta que tiene como finalidad atender las PQRS y Recursos de ley que presentan los usuarios de forma ágil desde cualquier locación, garantizando la participación ciudadana y el fortalecimiento del control social en todas las regiones del territorio nacional. Sobre ese entendido la actividad en el mes de junio se desarrollo en el municipio de Simijaca - Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: expediente ORFEO N° 2022812321000088E</p>	<p>De acuerdo con el plan de acción, para el mes de julio la DT Centro no tiene meta asociada con la actividad "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país", sin embargo en el mes de julio se presentó una propuesta para ser desarrollada en el mes de agosto dentro de dicha actividad.</p> <p>Evidencia: Ver Archivo en PDF - "Correo Propuesta ejecución meta mes de Agosto" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1t7wlmGMas7CBXl3SZNR17m6ZlPFfJ-</p>	<p>De acuerdo al producto 3 de la actividad 2 perteneciente al Proyecto de Inversión y conforme a lo socializado por la Superintendencia delegada para la protección al usuario y gestión en territorio, la actividad "Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país" debe ser desarrollada por los gestores digitales de la entidad, encargados de socializar con los usuarios de servicios públicos domiciliarios el funcionamiento de la plataforma digital "Te Resuelvo" herramienta que tiene como finalidad atender las PQRS y Recursos de ley que presentan los usuarios de forma ágil desde cualquier lugar, garantizando la participación ciudadana y el fortalecimiento del control social en todas las regiones del territorio nacional. Esta información es la que se encuentra en detalle y contenida en el expediente 2022812190111361E, desarrollada en el municipio de Sesquile, Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1BGGemqooU-Qb3SwwzGkmjnt6A4vjPR</p>	En Desarrollo	Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizó una propuesta para el municipio de simijaca Cundinamarca donde realizo la campaña "capacitar para empoderar". Para el mes de junio de 2022 se evidencia en el expediente 2022812321000088E visita realizada al municipio de simijaca Cundinamarca . Se evidenció que en el mes de julio de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizó una propuesta para el municipio de simijaca Cundinamarca donde realizo la campaña "capacitar para empoderar". Para el mes de Agosto de 2022 se evidencia en el expediente 2022812190111361E visita realizada al municipio de sesquile Cundinamarca .	
				<p>Si bien dentro de la programación para este mes no se encontraba ejecutar esta actividad, el 31 de mayo se reunió el equipo de participación ciudadana para determinar que la actividad de fortalecimiento social que se debe desarrollar en junio se va a realizar en el municipio de San Juan del Cesar/ La Guajira el 24 Junio del del 2022, y que los temas a desarrollar en la capacitación son: ODS 5- Igualdad de genero y empoderamiento de la mujer, manejo de oficinas digitales y Te Resuelvo.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1nHl36gTlCxlPDKB MFk0pROM11jwO5JU?usp=sharing</p>	<p>En junio se construyó herramienta de acceso y fortalecimiento de control social y la participación ciudadana en San Juan Del Cesar - La Guajira como zona apartada del país, realizando capacitación a usuarios de los servicios públicos sobre procedimiento de reclamación, derechos y deberes, Te resuelvo y canales virtuales. Estrategia que permite conocimiento sobre estos aspectos y en consecuencia una herramienta para la fiscalización de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1GQQJExT-eeCfkdh_DwP2L_q55an7DNm?usp=sharing</p>	<p>Si bien dentro de la programación para este mes no se encontraba ejecutar esta actividad, el 28 de julio se reunió el equipo de participación ciudadana para determinar en qué fecha y municipio se va a realizar la actividad de fortalecimiento social que se debe desarrollar en el mes de agosto, así como determinar los temas a desarrollar en la capacitación</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1jouvDhCza5hoGOTMHj6arU7q95B_XV?usp=sharing</p>	<p>El 10 de agosto se construyó herramienta de acceso y fortalecimiento de control social y la participación ciudadana en el Corregimiento de Piñuela en Pivijay, Magdalena, como zona apartada del país, realizando capacitación a usuarios de los servicios públicos sobre la herramienta Te resuelvo y ODS-05. Estrategia que permite conocimiento sobre estos aspectos y en consecuencia una herramienta para la fiscalización de los servicios públicos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1EDxlg3dfh6qdx_C3lWnrtuyQ_e8JWS4?usp=sharing</p>	En Desarrollo	Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizó una mesa de trabajo para establecer el plan de trabajo del mes de junio del 2022. Para el mes de junio de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de San Juan del Cesar en el marco del programa "capacitar para empoderar". Se evidenció que en el mes de julio de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizó una mesa de trabajo para establecer el plan de trabajo del mes de agosto de 2022. Para el mes de agosto de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de Pivijay Magdalena Corregimiento de Piñuela en el marco del programa "capacitar para empoderar".	

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 mayo no se realizaron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país porque en el plan de acción no estaban contempladas para este mes.</p> <p>Se programó para el mes de junio en el Municipio de San Andrés de Sotavento Departamento de Córdoba.</p> <p>Evidencia: N.A</p>	<p>Durante el mes de Junio se realizó 1 actividad de construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país realizada en el municipio de San Andrés de Sotavento (CÓRDOBA) en el corregimiento el pueblito ya que esta comunidad se encuentra apartada del casco urbano de su municipio lo que hace de ella una zona alejada de los puntos de atención físicos de la superintendencia. Por ende se programó un capacitar para empoderar de manera virtual para dar a conocer la superintendencia de servicios públicos domiciliarios y a su vez que conozcan las herramientas de acceso y fortalecimiento del control social que la superintendencia le brinda a la comunidad.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1oSjC1M03p7BhKXacqD0U2iH6YpN_zhW6?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de julio no se realizaron actividades relacionadas con brindar herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país porque en el plan de acción no estaban contempladas para este mes.</p> <p>Evidencia: N.A</p>	<p>Durante el mes de Agosto se realizó 1 actividad, dicho evento fue realizado en el municipio de Lórica, en el corregimiento del Carito, el día 26 de agosto del 2022 la cual se realizó acorde al cronograma de Agosto los temas a hablar en esta actividad fueron.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Quienes pueden hacer parte del comité desarrollo y control social (CDCS) 10. Quienes 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 <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1atLTMYshV0oZTVjncc3COUW5SSUoa6U7usp=sharing</p>	En Desarrollo	<p>Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT programo visita de capacitación para el mes de junio al municipio de San Andrés de Sotavento.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de San Andrés de Sotavento en el marco del programa "capacitar para empoderar" .</p> <p>Se evidenció que en el mes de julio de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT programo visita de capacitación al municipio de Lórica corregimiento del Carito para el mes de agosto de 2022.</p> <p>Se evidencia que en el aplicativo SIGGESTION la DT no registro actividades ejecutadas en el mes de agosto de 2022 .</p>
		Dirección Territorial Occidente	25367	1/04/2022 a 30/11/2022	<p>Para construir una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana, el 23/05/2022 se realizó en el Municipio San José del Palmar, Chocó la actividad "SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA" mediante la cual se dio a conocer la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Quiénes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales), la herramienta digital TE RESULEVO, la conformación de los comités de Desarrollo y Control social y todos los canales de atención</p> <p>Evidencia: Evidencia: 2022830320300029E radicado 20228302395051 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HZ63Eepz1zP5s_ybPMTXimLIS4xdqj/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción para este periodo, no se tenía previsto Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país</p>	<p>El 13 de julio se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Sipí, 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 RESULEVO, 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/1zPzIzrqZwftW8tjVZOp9BUy7cU7H1W?usp=sharing https://drive.google.com/u/0/open?id=1p59NL7o2pXsPba2MToc7PUarvafQyE Evidencia: 2022830190109626E radicado 20228302912392</p>	<p>Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción para este periodo, no se tenía previsto Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país</p>	En Desarrollo	<p>Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 se ejecuto transmisión por parte de la SSPD en el marco del programa "SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA".</p> <p>Se evidenció que en el mes de junio de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizo una mesa de trabajo para establecer el plan de trabajo del mes de julio de 2022.</p> <p>Para el mes de julio de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de Sipí, Chocó en el marco del programa "capacitar para empoderar" .</p> <p>Para el mes de agosto de 2022 no se programaron actividades de participación, de igual forma no se evidencia una meta para el mismo mes.</p>
		Dirección Territorial Oriente	25518	1/03/2022 a 30/11/2022	<p>En el mes de mayo se programó actividad para el Municipio de Aratoca que se incluyó dentro del cronograma del mes junio de 2022.</p> <p>Evidencia: Cronograma del mes de junio. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mw7b9Z7y3dhDrx3JxK5S3eKRHgdWoo/edit?usp=sharing&oid=112002189960203552177&tpof=true&sd=true</p>	<p>En el mes de junio se realizó actividad Capacitar para empoderar en el Municipio de Aratoca el día 24 de junio 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 de resolución y los canales de comunicación de la entidad</p> <p>Evidencia: Expediente No 2022840320300032E</p>	<p>En este mes no se realizó actividad de acuerdo a la programación para este mes la meta es 0</p>	<p>En el mes de agosto se realizó actividad Capacitar para empoderar en el Municipio de Saravena el día 16 de agosto 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 de resolución y los canales de comunicación de la entidad.</p> <p>Evidencia: Radicado 2022840190109848E - Saravena, Arauca</p>	En Desarrollo	<p>Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT programo visita de capacitación al municipio de Aratoca el cual se incluyó dentro del cronograma del mes junio de 2022.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de Aratoca Santander se verifica expediente Cronos 2022840320300032E en el marco del programa "capacitar para empoderar".</p> <p>De acuerdo con lo registrado en Siggestion, para el mes de julio de 2022 no se realizó ninguna actividad al igual que no se tenía una meta establecida.</p> <p>Para el mes de agosto de 2022 se programo visita al municipio de saravena Arauca en el marco del programa "capacitar para empoderar" de acuerdo a evidencia del sistema cronos en expediente numero 2022840190109848E</p>
		Dirección Territorial Suroccidente	25336	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>Se desarrolló mesa de trabajo en la dirección territorial a fin de definir los municipios a impactar en el mes de Junio de 2022 ubicados en zonas de difícil acceso y apartadas de la territorial.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1XdAkuxbcB77Uuctw1s2t5hFHOEAU_6L?usp=sharing</p>	<p>Se desarrolló actividad Promoviendo el Control Social Colón Nariño 15/06/2022, municipio de difícil acceso y priorizado por el gobierno nacional, en el cual se fortalecieron las dinámicas de participación ciudadana y control social.</p> <p>Evidencia: Expediente 2022850320300019E</p>	<p>Para este mes no se tenía programada la realización de esta actividad.</p>	<p>Se desarrolló actividad Promoviendo el Control Social en La Llanada Nariño el 30/08/2022, municipio de difícil acceso a 4 horas de la ciudad de pasto y priorizado por el gobierno nacional en el cual se fortalecieron las dinámicas de participación ciudadana y control social con el desarrollo de una jornada de capacitación que contó con la participación del personero municipal y comunidad del municipio los cuales recibieron herramientas suficientes para la conformación del comité de desarrollo y control social y el ejercicio del derecho a la reclamación ante las empresas de servicios públicos.</p> <p>Evidencia: Expediente 2022850190106630E</p>	En Desarrollo	<p>Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizo mesa de trabajo para definir los municipios en los cuales se realizaría visitas dentro del cronograma del mes junio de 2022.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de en Colón Nariño, se verifica expediente Cronos 2022850320300019E en el marco del programa "capacitar para empoderar".</p> <p>De acuerdo con lo registrado en Siggestion, para el mes de julio de 2022 no se tenía una meta establecida. Sin embargo la DT realizo mesa de trabajo para definir los municipios a impactar en el mes de agosto de 2022</p> <p>Para el mes de agosto de 2022 se programo visita al municipio de Buenaventura Valle del Cauca en el marco del programa "capacitar para empoderar" de acuerdo a evidencia del sistema cronos en expediente numero 2022850190106630E</p>
		Dirección Territorial Suroriente	25548	1/03/2022 a 30/11/2022	<p>Se realizó la actividad Superservicios al barrio el día 20/05/2022 a usuarios en Cunday, 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 Superservicios; 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: 2022812321000050E</p>	<p>Conforme al seguimiento del Plan de Acción no se construyeron herramientas para el mes de junio 2022 en zonas apartadas del país.</p>	<p>Se realizó la actividad Superservicios al barrio el día 15/07/2022 a usuarios en Prado, 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 Superservicios; 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: La evidencia se encuentra en expediente (Balance General-temas a tratar): 2022870190101867E ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1XjK4h-C63_SUlcHhQsYsN6ZUccG4qlq) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado con toda la información (https://drive.google.com/drive/folders/1JNlPhs3-_4kxPXc4HG8SbnqWc29hPNk)</p>	<p>En el mes de agosto 2022 se realiza un avance de gestión donde se plantea la programación de Superservicios al barrio en el municipio de Suarez, Tolima.</p> <p>Evidencia: La evidencia se encuentra en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1hkarY0D4-G6oYpKkGilyfBFdKEuaq6UE)</p>	En Desarrollo	<p>Se evidenció que en el mes de mayo de 2022 se ejecuto actividad por parte de la DT en el marco del programa "SUPERSERVICIOS AL BARRIO" en el municipio de Cunday Tolima según evidencia del expediente 2022812321000050E.</p> <p>Se evidenció que en el mes de junio de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizo una mesa de trabajo para establecer el plan de trabajo del mes de julio de 2022 en el municipio de Pardo Tolima según evidencia del expediente cronos 2022870190101867E radicado 20228700014809 .</p> <p>Para el mes de julio de 2022 se evidencia visita realizada al municipio de Prado Tolima en el marco del programa "SUPERSERVICIOS AL BARRIO" .</p> <p>Se evidenció que en el mes de agosto de 2022 no registraba una meta, sin embargo la DT realizo una mesa de trabajo para establecer el plan de trabajo del mes de septiembre de 2022 en el municipio de Suarez Tolima según evidencia carpeta drive compartida.</p>

Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25248	01/02/2022 a 31/12/2022	<p>Dentro de las estrategias desarrolladas para el fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio se llevaron a cabo durante el mes de mayo 73 asesorías, 9 superseguimientos en sintonía, 38 capacitación para empoderar, 12 superseguimientos al barrio, 11 promoviendo el control social, 3 talleres de comité de desarrollo las cuales por la extensa descripción se anexan en un word anexo.</p> <p>Evidencia: Los expedientes de las actividades se encuentran en el word anexo como evidencia https://docs.google.com/document/d/1u...dOSR4s8RZ4s1KdteC3R3KQZOOYF/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&npof=true&sd=true</p>	<p>Cumpliendo con el servicio de asesoría en el ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios enfocado a la estrategia de Participación Ciudadana implemento las siguientes actividades: Superseguimientos en Sintonía – Capacitar para Empoderar – Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales – Taller con Comités de Desarrollo y Control Social – Superseguimientos al Barrio, Promoviendo el Control Social y Ferias de Servicios.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1Fxp6np_v5dm2srYXk3yRTBdXG9pWJk/edit?usp=sharing&oid=106193372734560220437&npof=true&sd=true</p>	<p>Se realizaron 84 actividades en las Direcciones territoriales. 33 Capacitar para Empoderar, 45 Superseguimientos al Barrio, 6 Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social. También se realizó el diseño de pieza imprimible sobre canales de atención para que los ciudadanos se comuniquen asertivamente con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1BnYFFSOLzXbaSyyTLKkVu_5GhpVjBkZVczYU0018/edit</p>	<p>En el mes de agosto, 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: 15 Superseguimientos al barrio, 35 Capacitar para empoderar, 11 Superseguimientos en Sintonía, 4 Talleres CDCS, y 8 actividades de Promoviendo el control social. Se realizó el diseño gráfico y estructural del cronograma de actividades de Participación Ciudadana del mes agosto de las diferentes territoriales con respecto a las actividades como Superseguimientos en Sintonía, Capacitar para Empoderar, Superseguimientos al Barrio, Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social y Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales y se diseñó de la pieza Encuesta de percepción sobre la Superseguimientos como articuladora en materia de servicios públicos domiciliarios</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1ZcyBbYhAbQLKd0mTqiq1QKwTzXrOKJ_ Cronograma de participación: https://drive.google.com/file/d/13awOs9Zr5K5xflzyswUnjq_jlZaSYYTEH/view?usp=sharing Diseño pieza encuesta percepción: https://drive.google.com/file/d/1TVpEwWzFQdkDysuqO75AyYnZlrzPPZaT/view?usp=sharing</p>	En Desarrollo	<p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la SDPUGT registrada en documento Word, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la SDPUGT registrada en documento Word, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La SDPUGT realizo las actividades programadas para el mes de julio de 2022, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que la SDPUGT realizo las actividades programadas para el mes de agosto de 2022, conforme a lo programado y las evidencias son consistentes.</p>
Dirección Territorial Centro	25355	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En el mes de mayo se realizaron doce (12) actividades de participación ciudadana en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio nacional. Las actividades se realizaron a través de tres (3) Superseguimientos al barrio, una (1) Superseguimientos en sintonía, siete (7) Capacitar para empoderar y una (1) Promoviendo el control social. Dichas actividades se realizaron en la ciudad de Bogotá y en los municipios de Girardot, Anolaima, Fusagasugá, Mosquera, Tausa, Soacha, Cota y Medina, todos pertenecientes al departamento de Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: Ver archivo en PDF "Actividades PI" y "Proyecto y ejecución PI DTC - MAYO". Ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1D76TfOnhKYeRWmMoxz-bsGwq-DIPzV; Ver Expedientes ORFEO No: 2022812321000058E, 2022812321000059E, 2022812321000060E, 2022812321000061E, 2022812321000063E, 2022812321000064E, 2022812321000065E, 2022812321000066E, 2022812321000067E, 2022812321000068E, 2022812321000070E, 2022812321000073E</p>	<p>En el mes de junio, se realizaron 11 actividades de participación ciudadana en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron seis (6) Superseguimientos al barrio, una (1) Superseguimientos en sintonía, dos (2) Capacitar para empoderar, un (1) Taller con Comités de desarrollo y control social, un (1) Promoviendo el control social. Los municipios de ejecución fueron en la ciudad de Bogotá y en los municipio de: Girardot, Guaduas, Machetá, Tocancipá, Guatavita y Nemocón todos ubicados en el departamento de Cundinamarca.</p> <p>Evidencia: Ver archivo en excel "Actividades PI junio 2022 Ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1TRfwkpsu0BMAWm5Ws3CTbvp7k_wEzO; Ver Expedientes ORFEO No: 2022812321000086E, 2022812321000087E, 2022812321000089E, 2022812321000090E, 2022812321000092E, 2022812321000093E, 2022812321000094E, 2022812321000095E, 2022812321000096E, 2022812321000098E, 2022812321000101E</p>	<p>En el mes de julio, se realizaron doce (12) actividades de participación ciudadana en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron tres (3) Superseguimientos al barrio, una (1) Superseguimientos en sintonía, cuatro (4) Capacitar para empoderar, dos (2) Taller con Comités de desarrollo y control social, un (1) Promoviendo el control social y (1) Rendición de cuentas. Los municipios en donde se realizaron las actividades fueron: Bogotá Girardot, Gachancipá, Tausa, Susa, Zipaquirá, Paratebueno, San Juan de Rioseco, La Palma, Cota, Ricaurte.</p> <p>Evidencia: Ver archivo en Excel "Actividades PI Julio 2022" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1wYpT0IXg4SaiG4kDjiawSRnA352YL_B. Ver expedientes en DRIVE: 2022812190111332E 2022812190111341E 2022812190111343E 2022812190111330E 2022812190111334E 2022812190111335E 2022812190111338E 2022812190111340E 2022812190111336E 2022812190111337E 2022812190111333E 2022812190111339E https://drive.google.com/drive/folders/1akyZJL4ms_Qh5KH83bhDn07AcngQQN</p>	<p>En el mes de agosto, se realizaron doce (14) actividades de participación ciudadana en donde se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Se realizaron seis(6) Superseguimientos al barrio, una (1) Superseguimientos en sintonía, cuatro (4) Capacitar para empoderar, un (1) Promoviendo el control social y dos (2) Mesas Superseguimientos.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1U36KuUyz-2ga1dbs1XKGT8sEC4x_Sk45</p>	En Desarrollo	<p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registrada en documento PDF, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registrada en documento Excel y PDF, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>La DT realizo las actividades programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documento Excel, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>La DT realizo las actividades programadas para el mes de agosto de 2022 según documento Excel en donde se relacionan los numero de expedientes donde reposan las evidencias de las actividades realizadas.</p>
Dirección Territorial Noroccidente	25327	1/03/2022 a 31/12/2022	<p>En mayo 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: 1. Taganga – Magdalena: 05/05/2022 2. Remolino – Magdalena: 09/05/2022 3. Barranquilla – Atlántico: 19/05/2022 4. Aracataca – Magdalena: 13/05/2022 5. Tenerife – Magdalena: 19/05/2022 6. Manatí - Atlántico: 19/05/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS AL BARRIO: 7. Barrancas / La Guajira: 25 y 26 de mayo/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS EN SINTONIA: 8. Nazareth – La Guajira: 31/05/2022</p> <p>Con estas estrategias se fortaleció la participación de la comunidad en la fiscalización de los servicios al darle a conocer sus deberes y derechos, así como el procedimiento de reclamación</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/134S2x5m-kI3ZNVrRug4VSJ1L8hPAVj1?usp=sharing</p>	<p>En junio se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios:</p> <p>MESA DE TRABAJO: 1.San Andrés y Providencia: 07/06/2022</p> <p>TALLERES CON CDCS: 2. Maicao – La Guajira: 14/06/2022</p> <p>CAPACITAR PARA EMPODERAR: 3. Ranchería la Paz en Maicao – La Guajira: 15/06/2022 4. Polonuevo – Atlántico: 22/06/2022 5. Fonseca – La Guajira: 15/06/2022 6. San Juan de Cesar – La Guajira: 24/06/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS AL BARRIO: 7. Urumita – La Guajira: 23/06/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS EN SINTONIA: 8. Suan – Atlántico: 23/06/2022</p> <p>Con estas estrategias se fortaleció la participación de la comunidad en la fiscalización de los servicios al darle a</p>	<p>En julio 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: 1. Sabanalarga – Atlántico: 07/07/2022 2. Barranquilla – Atlántico: 11/07/2022 3. San Juan del Cesar – La Guajira: 12/07/2022 4. Maicao – La Guajira: 14/07/2022 5. Dibulla – La Guajira: 26/07/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS AL BARRIO: 6. Juan de Acosta: 27/07/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS EN SINTONIA: 7. Juan de Acosta – Atlántico, 22/07/2022</p> <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, Te Resuelvo, conformación de CDCS, debido proceso, entre otros.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1pIbS_fnKmXt-NWw7gD6io7YwYmah6CKg?usp=sharing</p>	<p>En agosto 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: 1. Santa Marta: 4 y 5 de agosto/2022 2. Zapayan – Magdalena: 16/08/2022 3. Maicao – La Guajira: 12/08/2022 4. Sabanalarga – Atlántico: 17/08/2022 5. Manauare – La Guajira: 19/08/2022</p> <p>TALLERES CON COMITES: 6. Fundación – Magdalena: 18/08/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS AL BARRIO: 7. El Molino – La Guajira: 24-25 de agosto/2022</p> <p>SUPERSEGUIMIENTOS EN SINTONIA: 8. Ariguani – Atlántico: 08/08/2022</p> <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, proceso de reclamación, Te Resuelvo, conformación de CDCS, entre otros.</p>	En Desarrollo	<p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas en documentos PDF, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registrada en documentos PDF y archivo de audio, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>La DT realizo las actividades programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documentos PDF y archivo de audio, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>La DT realizo las actividades programadas para el mes de agosto de 2022 según documentos PDF donde se relacionan y reposan las evidencias de las actividades realizadas.</p>

<p>5.2</p> <p>5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</p>	<p>Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio</p>	<p>Dirección Territorial Nororiente</p> <p>25352</p> <p>1/03/2022 a 31/12/2022</p>	<p>Durante el mes de mayo se realizaron 10 actividades, donde se implementaron estrategias 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>San Marcos(Superservicios en sintonía) Turbaco, San Jacinto del Cauca, San Estanislao, Canalete, Montería, San Martín,San Marcos(Capacitar para Empoderar) Santiago de Tolú(Superservicios al Barrio) y Sincelajo(Talle CDCS)</p> <p>El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar de especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1AZJrKRpCpLxIbw54ECMedPgSSkHJpV9?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de junio 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>Montería (Superservicios en sintonía) Arjona , San Andrés de Sotavento, La Unión, (Capacitar para Empoderar) Planeta Rica (Superservicios al Barrio) Ciénaga de Oro, Soplaviento, Villanueva y Turbaná (Promoviendo el Control Social) Sincelajo (Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales)</p> <p>El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar de especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1wD8Wx8P8S80716hJMk3uIRnQJHALWM?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de julio 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>Sincelajo (Superservicios en sintonía) Montería,Curumani y Cereté (Capacitar para Empoderar) Santa Cruz de Iorica (Superservicios al Barrio) Rio Viejo, San Jose de Ure, Moñitos y Santa Rosa del Sur de Bolívar (Promoviendo el Control Social) El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar de especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tsR6GlgFCszPGRYatZLu14zPRBlgU6k?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de agosto, se realizaron 11 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>Lorica (Superservicios en sintonía) Sincelajo, Monteibano, Arenal, Guamo, Montería, Buenavista y Sahagún (Capacitar para Empoderar) Cicuco (Superservicios al Barrio) Morales (Promoviendo el Control Social) Cartagena (Taller de Comités y Control Social)</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1atLTMYsH0oZTVjnCc0COVNE6SUa0J?usp=sharing</p>	<p>En Desarrollo</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se realizaron la actividades presupuestadas por la DT registradas en documentos Word, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registrada en documento Word, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las actividades programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documentos Word, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las actividades programadas para el mes de agosto de 2022 según documentos Word donde se relacionan las actividades realizadas y donde reposan las evidencias de las actividades realizadas.</p>
		<p>Dirección Territorial Occidente</p> <p>25363</p> <p>1/03/2022 a 31/12/2022</p>	<p>En el mes de mayo se Implementaron 11 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, desarrollando actividades que han aportado al cumplimiento de los indicadores definidos para esta actividad del Plan de acción, las actividades fueron las siguientes:</p> <p>Superservicios en Sintonía Caldas La Dorada 10/5/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Marinilla 11/5/2022 Superservicios en Sintonía Antioquia Buitica 13/5/2022 Promoviendo el Control Social Antioquia San Carlos 13/5/2022 Capacitar para Empoderar Caldas Chinchiná 16/5/2022 Promoviendo el Control Social Antioquia Caicedo 16/5/2022 Capacitar para Empoderar Caldas Aguadas 18/5/2022 Capacitar para Empoderar Risaralda La Celia 19/5/2022 Capacitar para Empoderar Quindío Salento 19/5/2022 Capacitar para Empoderar Quindío Filandia 20/5/2022 Superservicios al Barrio Antioquia Rionegro 25/5/2022</p> <p>Evidencia: 2022830320300026E radicado 20228302256061 2022830320300021E radicado 20228302215401 2022830320300024E radicado 20228302325891 2022830320300027E radicado 20228302395021 2022830380100004E radicado 20228302271451 2022830321000014E radicado 20228302248441 2022830321000015E radicado 20228302264731 2022830320300020E radicado 20228302148631 2022830320300023E radicado 20228302218641</p>	<p>En el mes de junio se Implementaron 13 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, según las actividades realizadas se observa que desde la DTOC hemos ejecutado estrategias durante el periodo aportando al cumplimiento de los indicadores definidos en esta actividad del Plan de acción, las actividades que se realizaron fueron las siguientes:</p> <p>3 Capacitar para Empoderar 6 Superservicios al Barrio 2 Superservicios en Sintonía 1 Promoviendo el Control Social Antioquia 1 Feria de Servicio</p> <p>Evidencia: 2022830321000019E radicado 20228302652071 2022830321000021E radicado 20228302966111 2022830320300034E radicado 2022830295181 2022830320300032E radicado 20228302960701 2022830320300031E radicado 20228302882521 2022830321000022E radicado 20228302971251 2022830320300038E radicado 20228303137861 2022830320300035E radicado 20228303038951 2022830320300033E radicado 20228302967051 2022830320300040E radicado 20228303241081 2022830320300036E radicado 20228303104841 2022830320300039E radicado 20228303142821 2022830321000023E</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/1wD8Wx8P8S80716hJMk3uIRnQJHALWM?usp=sharing</p>	<p>En el mes de julio 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>Superservicios al Barrio Caldas Risucio 1/7/2022 Taller con Comités de Desarrollo y Control Social Antioquia Medellín 11/7/2022 Superservicios en Sintonía Antioquia Abriaquí 21/7/2022 Promoviendo el Control Social Antioquia Arboletes 15/7/2022 Capacitar para Empoderar Caldas Filadelfia 21/7/2022 Capacitar para Empoderar Caldas Palestina 22/7/2022 Superservicios en Sintonía Antioquia Necolí 26/7/2022 Capacitar para Empoderar Risaralda Mistrató 28/7/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Santa Fé De Antioquia 25/7/2022 Superservicios en Sintonía Antioquia Fredonia 26/7/2022 Capacitar para Empoderar Antioquia Turbo 26/7/2022</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1yp...1EdPwP7y2K9Ce1Ug-b81oCcYGBH?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1p59NLI70zpxSPBazMT0c7Puanvai1Qyh?usp=sharing_eil_se_dm&ts=6216b39d</p> <p>2022830190109621E radicado 20228302738282 2022830190109597E radicado 20228302658862 2022830190109629E radicado 20228303427451 2022830190109600E radicado 2022830332141</p>	<p>En el mes de agosto 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> <p>1 Superservicios en Sintonía Antioquia Apartadó 8/8/2022 2 Superservicios en Sintonía Antioquia Argelia 10/8/2022 3 Promoviendo el Control Social Antioquia Belmira 11/8/2022 4 Superservicios en Sintonía Quindío Armenia 11/8/2022 5 Promoviendo el Control Social Antioquia Ciudad Bolívar 12/8/2022 6 Capacitar para Empoderar Caldas Victoria 13/8/2022 7 Superservicios en Sintonía Caldas Manizales 25/8/2022 8 Messas Superservicios Risaralda Dosquebradas 17/8/2022 9 Capacitar para Empoderar Risaralda Dosquebradas 18/8/2022 10 Capacitar para Empoderar Caldas Pensilvania 18/8/2022 11 Superservicios en Sintonía Chocó Quibdó 23/8/2022 12 Superservicios al barrio Quindío Armenia 24/8/2022</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-HhqnK0j-t2hgReQPXmJWUVIRjV https://drive.google.com/drive/folders/1yhliv_0V5vGsBrSdQCSLTxqXRTDtz68E?usp=sharing</p> <p>2022830190110015E radicado 20228303512691</p>	<p>En Desarrollo</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se presentaba una meta de realizar 11 actividades en los diferentes programas de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas en documento Excel, al ser un alto volumen de evidencias se toman registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de junio de 2022 se programaron 13 estrategias de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas e incorporadas en documento Excel y carpeta drive, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que la DT realizó las 11 estrategias programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documento Excel, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que la DT realizó las actividades programadas de las 12 estrategias de participación para el mes de agosto de 2022 según documento Excel donde se relacionan las actividades realizadas al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p>
		<p>Dirección Territorial Oriente</p> <p>25515</p> <p>1/03/2022 a 31/12/2022</p>	<p>En mayo se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social: En los Municipios: La Paz y la Belleza se realizó Promoviendo el Control Social, incentivando la conformación de cdcs; En el Municipio de Salazar de las Palmas, se realizó Superservicios en Sintonía, donde se brindó información a los habitantes de este Municipio en deberes, derechos, proceso de reclamación, se promovió la conformación de cdcs y canales de atención; Superservicios al Barrio se hicieron en Quipama y la Victoria, se promovió la conformación de cdcs y se atendieron las inconformidades de los spd. Se realizaron 10 capacitar para empoderar en las que se explicaron generalidades de la spd, deberes y derechos, proceso de reclamación, aplicación te resuelvo y canales de comunicación de la entidad en los Municipios de Combita, Arcabuco, Tame, Barbosa, Saravena, Bucaramanga, Barrancabermeja, Floridablanca y Arauca.</p> <p>Evidencia: 2022840320300017E La Belleza 2022840320300019E La Paz 2022840320300018E Combita 2022840320300020E Arcabuco 2022840321000015E La Victoria 2022840321000014E Quipama 2022840320300021E Tame 2022840320300023E Barbosa 2022840320300026E Saravena 2022840320300025E Bucaramanga 2022840321000017E Barrancabermeja</p>	<p>En junio se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en las siguientes actividades:</p> <p>1-Superservicios en Sintonía - Mutiscua, Promoviendo el Control Social 2: Cúcuta y Duitama, para orientar y acompañar el proceso de conformación de cdcs y Vocal de Control -Superservicios al Barrio: Villa de Leyva, se orientó a los usuarios en reclamaciones de spd, plataforma te resuelvo y canales de comunicación -Taller con cdcs: Bucaramanga, evento formativo en desviación significativa y reclamaciones en servicio de gas -Rendición de Cuentas: Bucaramanga, presentar a la ciudadanía, del informe de actividades realizadas en el Dpto de Santander -Capacitar para empoderar 9: Aratoca, Barbosa, Cimitarra, San Gil, Duitama, Cúcuta, Piedecuesta, Sogamoso y Forul, eventos formativos para trabajar temas sobre deberes y derechos de los usuarios, proceso de reclamación.</p> <p>Evidencia: *Mutiscua- 2022840321000020E Duitama 2022840190109534E Cúcuta 2022840190109551E Villa de Leyva drive Bucaramanga</p> <p>2022840190109549E Dpto de Santander 2022840190109546E Piedecuesta 2022840320300025E</p>	<p>En julio se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social 18 actividades de la siguiente manera: 12 Capacitar para empoderar: Bucaramanga (3), Girón, Barrancabermeja (2), Barbosa, Saravena, Cúcuta (2), Páramo y San Gil, en las que se promovieron los deberes, derechos, proceso de reclamación y canales de comunicación. 2 Promoviendo el Control Social en Encino y Guacamayo, Santander, se incentivo la conformación de cdcs y Vocales de Control. 1 Superservicios al Barrio en Pinchote, Santander, se realizó orientación a los usuarios, promoción de la aplicación te resuelvo y generalidades de la Superservicios. 3 Superservicios en sintonía en los Municipios de Arauca, Paipa y Sotaquirá, se brindo información a la ciudadanía sobre la Superservicios, derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación y canales de atención.</p> <p>Evidencia: 2022840190109563E Capacitar Bucaramanga 2022840190109557E Capacitar Girón 2022840190109604E Capacitar Barrancabermeja 2022840190109599E Capacitar Barbosa 2022840190109585E Capacitar Saravena 2022840190109554E Capacitar Cúcuta 2022840190109600E Capacitar Cúcuta 2022840190109602E Capacitar Barrancabermeja 2022840190109614E Capacitar Bucaramanga 2022840190109619E Capacitar Páramo 2022840190109620E Capacitar San Gil 2022840190109620E Capacitar Bucaramanga</p>	<p>En agosto se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y control social en 15 actividades de la siguiente manera: 11 Capacitar para empoderar: Cúcuta, Girón, Bucaramanga (2), Saravena, Landázuri, Barrancabermeja, Piedecuesta, Cimitarra (2) y Pamplona, en las que se promovieron los deberes, derechos, proceso de reclamación y canales de comunicación, 2 Promoviendo el Control Social en Albania y el Peón, Santander, se incentivo la conformación de cdcs y Vocales de Control. 1 Superservicios al Barrio en Barbosa, Santander, se realizó orientación a los usuarios, promoción de la aplicación te resuelvo y generalidades de la Superservicios. 1 Superservicios en sintonía en el Municipio de Puerto Parra, se brindo información a la ciudadanía sobre la Superservicios, derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación y canales de atención.</p> <p>Evidencia: 2022840190109814E Capacitar Bucaramanga 2022840190109813E Capacitar Girón 2022840190109793E Capacitar Cúcuta 2022840190109848E Capacitar Arauca 202284084009901E Capacitar Bucaramanga 2022840190109926E Capacitar Barrancabermeja 2022840190109929E Capacitar Piedecuesta 2022840190110076E Capacitar Cimitarra 2022840190110069E Capacitar Landázuri 2022840190109782E Capacitar Cimitarra 2022840190110057E Capacitar Pamplona</p>	<p>En Desarrollo</p> <p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se presentaba una meta de realizar 15 estrategias en los diferentes programas de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas en los números de expediente relacionados en el aplicativo Siggestion, al ser un alto volumen de evidencias se toman registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se programaron 15 estrategias de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas e incorporadas en documento check lista Excel y expedientes cronos , al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las 18 estrategias programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documento Excel Checklist y expedientes cronos, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p> <p>La DT realizó las actividades programadas de las 15 estrategias de participación para el mes de agosto de 2022 según documento Excel checklist y expediente cronos donde se relacionan las actividades realizadas, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento del las actividades.</p>

				<p>Se Implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social, con el desarrollo de las siguientes actividades, en la cuales se fomentó la participación de la ciudadanía en el control a las empresas de servicios públicos a través de la presentación de reclamaciones en debido proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios al Barrio, Buenaventura - Valle 4/05/2022 Capacitar Empoderar, Cali - Valle 5/5/2022 y 6/5/2022 Capacitar Empoderar, Santander de Quilichao - Cauca 6/05/2022 Superservicios en Sintonía, Cali - Valle 10/05/2022 Superservicios al Barrio, Ríofrío - Valle 13/05/2022 Capacitar Empoderar, San Sebastián - Cauca 20/05/2022 Taller CDCS, Cali - Valle 23/05/2022 Superservicios al Barrio, Cartago - Valle 18/05/2022 Promoviendo el Control Social, El Peñol - Nariño 27/05/2022 Capacitar Empoderar, Roberto Payán - Nariño 20/05/2022 Capacitar Empoderar, Sandoná Nariño 27/05/2022 <p>Evidencia: 1) Expediente 2022850320900010E 2) Expediente 2022850320300012E 3) Expediente 2022850320300013E</p>	<p>Se Implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios al Barrio en Andalucía Valle del Cauca 10/06/2022 Promoviendo el Control Social Colón Nariño 15/06/2022 Capacitar para Empoderar La Vega Cauca 15/06/2022 Capacitar para Empoderar Jamundi Valle del Cauca 16/06/2022 Capacitar para Empoderar Tumaco Nariño 17/06/2022 Superservicios al Barrio Buenaventura Valle del Cauca 22/06/2022 Superservicios al Barrio Roldanillo Valle del Cauca 24/06/2022 Capacitar para Empoderar Candelaria Valle del Cauca 9) Promoviendo el Control Social Linares Nariño 23/06/2022 Superservicios en Sintonía Buenaventura Valle del Cauca <p>Evidencia: 1) Expediente 2022850320900013E 2) Expediente 2022850320300019E 3) Expediente 2022850320300020E 4) Expediente 2022850320300021E 5) Expediente 2022850320300022E 6) Expediente 2022850320900015E</p>	<p>Se Implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios al Barrio en Bugalagrande Valle del Cauca el 8/07/2022, Capacitar para Empoderar en Cali Valle del Cauca el 12/07/2022 y 14/07/2022, Capacitar para Empoderar en Caldono Cauca el 14/07/2022, Superservicios en Sintonía en Tumaco Nariño el 16/07/2022, Taller con Comités de Desarrollo y Control Social Buenaventura Valle del Cauca el 19/07/2022, Superservicios al Barrio en Buenaventura Valle del Cauca el 22/07/2022, Capacitar para Empoderar en Tulú Valle del Cauca el 26/07/2022, Promoviendo el Control Social en Leiva Nariño el 26/07/2022, Capacitar para Empoderar en Santander de Quilichao Cauca el 28/07/2022, Capacitar para Empoderar en Candelaria Valle del Cauca el 29/07/2022, Superservicios al Barrio en Tulú Valle del Cauca el 22/07/2022. 	<p>Se Implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social con las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Capacitar para Empoderar en Puracé Cauca el 3/08/2022, Superservicios al Barrio en Trujillo Valle del Cauca el 16/08/2022, Capacitar para Empoderar en Cali Valle del Cauca el 11/08/2022, Superservicios al Barrio en Santander de Quilichao Cauca el 12/08/2022, Superservicios al Barrio en Chachagüí Nariño el 12/08/2022, Capacitar para Empoderar en Tumaco Nariño el 16/08/2022, Superservicios en Sintonía en Santander de Quilichao Cauca el 16/08/2022, Superservicios al Barrio en Sevilla Valle del Cauca el 19/08/2022, Superservicios al Barrio en Buenaventura Valle del Cauca el 19/08/2022, Capacitar para empoderar en Buenaventura Valle del Cauca el 26/08/2022. <p>Evidencias: 2022850190106131E, 2022850190106297E, 2022850190106141E, 2022850190106197E, 2022850190106132E</p>	En Desarrollo	<p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se presentaba una meta de realizar 11 actividades en los diferentes programas de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas en documento PDF, al ser un alto volumen de evidencias se toman registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se programaron 10 estrategias de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas e incorporadas en documento Excel checklist, expedientes cronos y carpeta drive, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las 11 estrategias programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documento Excel check list y expedientes cronos, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las actividades programadas de las 10 estrategias de participación para el mes de agosto de 2022 según documento Excel Checklist y expedientes cronos donde se relacionan las actividades realizadas, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p>	
			<p>Las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social giraron en capacitar, empoderar y orientar a los usuarios, asistentes y comunidad, mediante actividades-Taller con CDCS Mitú, Vaupés el 25/05/2022-Capacitar para empoderar Villaviciencia, Meta el día 20/05/2022-Superservicios al barrio Cunday, Tolima 20/05/2022-Superservicios en Sintonía Rivera Huila 24/05/2022-Capacitar para empoderar Villaviciencia, Meta 25/05/2022-Superservicios al Barrio en Honda, Tolima 27/05/2022 En temas Generalidades-canales virtuales de la SSPD, Derechos-deberes de los usuarios,Procedimiento de reclamación, y conformación de CDCS.También brindó orientación personalizada en actividades de Superservicios al barrio y se abordó Ficha FCS-FT-004 se socializo Portafolio de productos y servicios, trámites y OPA de la Superservicios e Información de las ESP a proporcionar con o sin costo al público; los requisitos y condiciones para que los usuarios la soliciten y obtengan</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022812321000047E; 2022812321000048E; 2022812321000050E; 2022812321000051E; 2022812321000054E; 2022812321000056E</p>	<p>Las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social giraron en capacitar, empoderar y orientar a los usuarios, asistentes y comunidad, mediante actividades-Promoviendo el control social en el municipio San Juan de Arama- Meta el día 10/06/2022-Superservicios al Barrio en la ciudad Florencia, Caquetá el día 10/06/2022- Capacitar para empoderar en Neiva, Huila, Tolima el día 17/06/2022-Capacitar Para Empoderar Puerto Carreño, Vichada, 24/06/2022 - Superservicios en Sintonía Orocué, Casanare 22/06/2022-Capacitar para empoderar en Villaviciencia, Meta el día 24/06/2022- En temas Generalidades, Procedimiento de reclamación, Derechos-deberes de los usuarios -canales virtuales de la SSPD y conformación de CDCS.</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022812321000074E; 2022812321000075E; 2022812321000079E; 2022812321000080E; 2022812321000081E; 2022812321000084E</p>	<p>Las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social giraron en capacitar, empoderar y orientar a los usuarios, asistentes y comunidad, mediante actividades-Taller con CDCS de manera virtual en Ibagué, Tolima, 28/07/2022-Taller con CDCS en Neiva, Huila 11/07/2022-Capacitar para empoderar Tenue, Huila 22/07/2022- Superservicios al barrio en Prado, Tolima 15/07/2022-Superservicios al barrio en Vaupés, Mitú 27/07/2022-Superservicios en Sintonía Villaviciencia, Mea 21/07/2022- En temas Generalidades-canales virtuales de la SSPD, Derechos-deberes de los usuarios,Procedimiento de reclamación, y conformación de CDCS, ABC de reclamaciones.También brindó orientación personalizada en actividades de Superservicios al barrio y se abordó Ficha FCS-FT-004 se socializo Portafolio de productos y servicios, trámites y OPA de la Superservicios.</p> <p>Evidencia: La evidencia se encuentra en Expedientes (Balance General-temas a tratar): 2022870190101876E (Ibagué), 2022870190101866E (Neiva), 2022870190101871E (Tenue), 2022870190101867E (Prado); 2022870190101875E (Vaupés); 2022870190101870E (Villaviciencia) ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1Xjk4h-C63_SUlcHqSyeN8ZLUcoG4qlq) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado por toda la información.</p>	<p>Las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social giraron en capacitar, empoderar y orientar a los usuarios, asistentes y comunidad, mediante actividades como Superservicios en sintonía en Neiva, Huila el día 02/08/2022; Capacitar para empoderar en Florencia, Caquetá el día 06/08/2022; Capacitar para empoderar en Puerto Inírida, Guainía el día 18/08/2022; Capacitar para empoderar en San José del Guaviare, Guaviare el día 25/08/2022 y Promoviendo el control social en Puerto Carreño, Vichada el día 30/08/2022; en temas Generalidades, ODS, divulgación de canales, Ley 142 1994, Plan choque 2021, Participación ciudadana, promoción de derechos y deberes, procedimiento de reclamación, orientación en SAP, Sistema de vigilancia y control (CDCS), elección de VC, funciones de CDCS, portafolio de productos, OPA, SU, FCS-FT-004.</p> <p>Evidencia: La evidencia se encuentra en los siguientes expedientes: 1. Superservicios en Sintonía Huila, Neiva 2/08/2022 2022870190102211E 2. Capacitar para Empoderar Huila, Neiva 2/08/2022 2022870190102214E 3. Capacitar para Empoderar Florencia, Caquetá 6/08/2022 2022870190102215E 4. Capacitar para Empoderar Guainía, Puerto Inírida 18/08/2022 2022870190102216E 5. Capacitar para Empoderar Guaviare, San José del Guaviare 25/08/2022 2022870190102217E</p>	En Desarrollo	<p>Se evidencia por parte de la OCI que para el mes de mayo de 2022 se presentaba una meta de realizar 6 estrategias en los diferentes programas de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas en documento PDF, al ser un alto volumen de evidencias se toman registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>Para el mes de junio de 2022 se programaron 6 estrategias de participación donde se realizaron las actividades presupuestadas por la DT registradas e incorporadas en documento Excel checklist, expedientes cronos y carpeta drive, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las 6 estrategias programadas para el mes de julio de 2022 relacionadas en documento Excel check list, expedientes cronos y carpeta drive, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p> <p>La DT realizó las actividades programadas de las 6 estrategias de participación para el mes de agosto de 2022 según documento Excel Checklist y expedientes cronos donde se relacionan las actividades realizadas, al ser un alto volumen de evidencias se toma registros aleatoriamente y se verifica el cumplimiento de las actividades.</p>		
5.3	Implementar estrategias de co-creación 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 domiciliario.	25250	1/07/2022 al 31/12/2022	Esta actividad inicia en julio	Esta actividad inicia en julio	<p>Para la implementación de estrategias de co-creación se solicitaron 3 cotizaciones con el fin de organizar el Congreso Superservicios, en el cual se desarrollara el proceso de co-creación.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17B2toxnY46B3mDrDQmz_meSeUP1HAeP</p>	<p>Para el mes de agosto, se adelanta reunión con la OAPI en el cual se revisan los ejercicios de innovación que se adelantarán desde las actividades de la SDPUGT, y que utilizarán las metodologías e instructivos relacionados para este tema en la SSPD. Se acuerda brindar apoyo desde la OAPI, con el fin de asesorar y acompañar las metodologías que se implementarán para las estrategias de co-creación sobre los procesos de IVC al servicio al ciudadano a través de estos ejercicios; en dicha reunión se establece que se realizarán las primeras mesas con las 7 Direcciones Territoriales, para luego realizar un Congreso Superservicios en el cual se generará un gran espacio de innovación para cumplir con dichas estrategias.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1wpdimJpNBAschufYWDccuJnGjYZkc9n/view</p>	En Desarrollo	<p>Se realiza verificación de las mesas establecidas para los meses de Mayo y Junio donde se evidencia que no se tenía una meta documentada.</p> <p>Desde la OCI se realizó verificación de la solicitud de cotizaciones para realización del FORO con los prestadores servicios con el fin de diseñar estrategia de creación durante el mes de Julio de 2022 como registra en documentos compartidos en carpeta drive.</p> <p>Verificados los registros del mes de agosto de 2022 por parte de la OCI se evidencia que se realizaron actividades de asesoría por parte de la OAPI pero no se evidencian registros en carpeta compartida ya que el sistema devuelve un mensaje de error de la carpeta drive.</p>
5.4	Asistir técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de los acuerdos, compromisos y propuestas de solución conjunta que se deriven del ejercicio de articulación de actores del sector	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25254	01/03/2022 a 31/12/2022	En el mes de Mayo durante el desarrollo de las mesas superservicios realizadas por las Direcciones Territoriales en los municipios a su cargo se derivaron : 16 compromisos relacionados con el servicio de energía, 4 compromisos relacionados con el servicio de acueducto, 4 compromisos relacionados con alcantarillado, 6 compromisos relacionados con el servicio de aseo, 3 compromisos relacionados con el servicio de gas combustible y 1 compromiso relacionado con GLP, para un total de 34 compromisos adquiridos durante el mes	En el mes de Junio durante el desarrollo de las mesas superservicios realizadas por las Direcciones Territoriales en los municipios a su cargo se derivaron : 19 compromisos relacionados con el servicio de energía, 4 compromisos relacionados con el servicio de acueducto, 2 relacionados con el servicio de alcantarillado, 4 relacionados con el servicio de aseo y 4 relacionados con el servicio de gas combustible, para un total de 33 compromisos adquiridos.	En el mes de julio en las mesas Superservicios se derivaron 28 compromisos de los cuales 16 están relacionados con el servicio de energía, 2 con el servicio de acueducto, 1 relacionado con el servicio de alcantarillado, 6 relacionados con el servicio de aseo y 3 relacionados con el servicio de gas combustible. También se reporta que dentro de las Mesas Superservicios desarrolladas como gestión por parte de la Dirección Territorial Nororiente 18 compromisos todos relacionados con el servicio de energía	En el mes de Agosto, las Direcciones Territoriales Centro, Noroccidente, Occidente, Nororiente, Oriente y Suroccidente, reportaron un total de 22 compromisos adquiridos durante el desarrollo de las Mesas Superservicios, de los cuales 13 están relacionados con el servicio de energía, 4 con el servicio de acueducto, 4 relacionados con el servicio de aseo y 1 relacionados con el servicio de gas combustible.	En Desarrollo	<p>La OCI realizó verificación al plan de acción desarrollado por la Superintendencia Delegada en el periodo de Mayo hasta Agosto de 2022, donde se evidencia registro de la propagación de las mesas de trabajo para cada mes en archivo Excel, en la verificación se denota seguimiento a compromisos resultado de mesas de trabajo como asistencia técnica en cada uno de los servicios públicos con las distintas direcciones territoriales.</p>

Dirección Territorial Centro	25374	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>En función 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, se realizó un (1) seguimiento a los compromisos con CELSIA de ahí y en coordinación con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realiza monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios, por medio de un Drive liderado de la SDPUG, en donde se lleva la trazabilidad de las acciones que se desarrollan en los acuerdos o compromisos propuestos como solución conjunta.</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSAQCdQqZTODZjma1dZxw4Mw-zKgw4wOKC9SYR4/edit?usp=sharing</p> <p>Evidencia: Ver Expediente ORFEO N°. 2022812321000005E y Ver archivo PDF "Seguimiento a la implementación de acuerdos Celsia E.S.P.", Ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1KS1-zCqUB0GQ24rVYVJ3F2Jc3bk1Bt</p>	<p>En función 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, se realizó seguimiento a los compromisos con CELSIA de ahí y en coordinación con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realiza monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios, por medio de un Drive liderado de la SDPUG, en donde se lleva la trazabilidad de las acciones que se desarrollan en los acuerdos o compromisos propuestos como solución conjunta.</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSAQCdQqZTODZjma1dZxw4Mw-zKgw4wOKC9SYR4/edit?usp=sharing</p> <p>Evidencia: Ver Expediente ORFEO N°. 2022812321000005E y Ver archivo PDF "Seguimiento a la implementación de acuerdos Celsia E.S.P.", Ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1z-OT-urVJJZGF8upleuVRGtjVkdLvh4</p>	<p>En conjunto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realiza monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios por medio de un Drive propiedad de la SDPUG, en el mes de julio se pueden evidenciar dos seguimientos a los municipios de Ricaurte y Cota - Cundinamarca, en la dirección de las evidencias.</p> <p>Evidencia: Ver https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSAQCdQqZTODZjma1dZxw4Mw-zKgw4wOKC9SYR4/edit?usp=sharing</p>	<p>En conjunto con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realiza monitoreo a los acuerdos establecidos en las Mesas Superservicios por medio de un Drive propiedad de la SDPUG</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSAQCdQqZTODZjma1dZxw4Mw-zKgw4wOKC9SYR4/edit?usp=sharing</p>	En Desarrollo	La OCI realizó la verificación de las mesas de trabajo realizadas de Mayo hasta Agosto, donde se evidencian soportes de seguimiento a compromisos resultado de mesas de trabajo como asistencia técnica; dentro de actividades de participación ciudadana. Se encuentra que las actividades desarrolladas se encuentran acordes con lo presentado en el PAAC 2022 V4. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro documento Excel.
Dirección Territorial Noroccidente	25348	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>En mayo 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 AIR E. la comunidad y la SSPD. Logrando determinar el cumplimiento unos compromisos adquiridos en las diferentes actividades y en otras modificación.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1DA4J-p8g5IV9TIFIPdNm5W-Tny-yuVsZ?usp=sharing</p>	<p>En junio 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 las empresas AIR-E, Veolia, la comunidad y la SSPD. Logrando determinar el cumplimiento unos compromisos adquiridos en las diferentes actividades, tal como se muestra en las evidencias.</p> <p>Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1IudX5bdf1rPQxGZowB46hEkyZPVJE7?usp=sharing</p>	<p>En julio 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 las empresas AIR-E, Veolia, la comunidad y la SSPD. Logrando determinar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en dos mesas de trabajo y que los compromisos adquiridos en El Molino – La Guajira, se encuentran dentro de la oportunidad para cumplir, tal como se muestra en las evidencias.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1I3OLh66TBYJial4rIAQM8oC7GKTJ7?usp=sharing</p>	<p>En agosto 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 las empresas AIR-E y Afnia. Logrando determinar el cumplimiento del compromiso por parte de la empresa AIRE adquirido en la mesad de trabajo de Guamal – Magdalena. Mientras que la empresa Afnia solicitó el aplazamiento de la fecha para el cumplimiento del compromiso adquirido en la empresa realizada en El Banco – Magdalena.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/19JTQ6JoX3RdFGipkDnV9PpZNFp8nm2?usp=sharing</p>	En Desarrollo	La OCI realizó la verificación de las mesas de trabajo realizadas de Mayo hasta Agosto, donde se evidencian soportes de seguimiento a compromisos resultado de mesas de trabajo como asistencia técnica; dentro de actividades de participación ciudadana. Se encuentra que las actividades desarrolladas se encuentran acordes con lo presentado en el PAAC 2022 V4. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro documento Excel.
Dirección Territorial Nororient	25369	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>Durante el mes de Mayo se realizó 2 actividad 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 realizada en el municipio de Sincelajo (Sucre) y San Marcos (Sucre) donde se asistió y se dio un resumen de los seguimientos que ha llevado a acabo la superintendencia a los compromisos y propuestos en las mesas de trabajo; Esta actividad fue reflejada a Usuarios, vocales de control Y miembros de CDCS, mediante la actividad taller de CDCS y mesa superservicios actividad del plan choque de la superservicios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1h34AryDLym46qBpdAMgRHdG55CbK_G?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Junio se realizaron 2 actividades; 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 como lo son Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control realizada en los municipio de Montería (Cordoba) y Montelíbano (Cordoba) donde se asistió de los seguimientos que ha llevado a acabo la superintendencia a los compromisos y propuestos en las mesas de trabajo; Esta actividad fue reflejada a Usuarios, vocales de control Y miembros de CDCS, mediante la actividad taller de CDCS y mesa superservicios actividad del plan choque de la superservicios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1JscctTauT0j0PLOFVm0X27CF3D2Oq?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Julio se realizaron 2 actividades 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 como lo son Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control realizada en los municipio de Cartagena(Bolívar) y La Jagua de Ibirico (Cesar) donde se asistió de los seguimientos que ha llevado a acabo la superintendencia a los compromisos y propuestos en las mesas de trabajo; Esta actividad fue reflejada a Usuarios, vocales de control Y miembros de CDCS, mediante la actividad taller de CDCS y mesa superservicios actividad del plan choque de la superservicios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1dSan4iyqF0J0_2ThZvLcB7hRcV1D?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Agosto se realizaron 2 actividades 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 como lo son Usuarios, Representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y vocales de control realizada en los municipio de Sahagun (Córdoba) y Sincelajo (Sucre) donde se asistió de los seguimientos que ha llevado a acabo la superintendencia a los compromisos y propuestos en las mesas de trabajo; Esta actividad fue reflejada a Usuarios, vocales de control Y miembros de CDCS, mediante la actividad taller de CDCS y mesa superservicios actividad del plan choque de la superservicios.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1OzPnnGKTSjIPIPOa_bQ_PXEoQKtoavxe?usp=sharing</p>	En Desarrollo	De Mayo a Agosto se evidencian soportes de seguimiento a compromisos resultado de mesas de trabajo como asistencia técnica ;dentro de actividades de participación ciudadana en talleres de comité de control social y mesas Superservicios las cuales se fueron 2 por mes y se desarrollaron en los municipios de Sincelajo, San marcos, Montería, Montelíbano, Cartagena, jaula de Ibirico, Sahagún y nuevamente Sincelajo. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion 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.
Dirección Territorial Occidente	25377	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>Para el presente periodo se asistió técnicamente al actor EFIGAS S.A. E.S.P. de Manizales - Caldas a la cual se le generaron espacios de diálogo tendientes a la construcción colectiva de soluciones, específicamente frente a las problemáticas reportadas respecto al procedimiento de Revisión Técnica Reglamentaria establecido en la Resolución CREG 059 de 2012.</p> <p>Valor agregado: A través de las mesas Superservicios 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: En el anexo 0004 del radicado 20228302241181 se encuentran los temas tratados</p> <p>En el radicado 20228302241181 en el anexo 10 y 11 se encuentran cargados los radcados 20228302548171; 20228302549271 como evidencia de requerimientos realizados a la personería y a EFIGAS del cumplimiento a compromisos adquiridos en la mesa Superservicios. Por tal motivo se encuentran incluidos dentro del expediente 2022830321000013E y como anexos al radicado 20228302241181</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/10yu9RYu-Ha73s1fGINIO0hyLk91xDXw9?usp=sharing</p>	<p>En el mes de junio se asistió técnicamente a varias ESP a las cuales a través de correos electrónicos se les solicitó seguimiento para el verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en las mesas Superservicios realizadas en los municipios de Acandí, Chocó y Pijao, Quindío, del mismo modo en la mesa de trabajo realizada en Rionegro, Antioquia.</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/11GSBPKSndX49cwrq17do6z-GDxfV0j3_?usp=sharing</p>	<p>Se ha brindado asistencia para el seguimiento a los compromisos establecidos en las mesas Superservicios realizadas en los municipios de La Dorada, Caldas y Dosquebradas Risaralda, a través de correos electrónicos, a fin de realizar seguimiento para el cumplimiento los compromisos pactados en las mismas.</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/11Ejwef15Ypd_BhNreXqLVrfr1t0M-dCr?usp=sharing</p>	<p>Para este periodo Se brindó asistencia para el seguimiento y cumplimiento a los compromisos establecidos en las mesas Superservicios realizadas en los municipios Pereira, Riarara, Acandí, Chocó y mesa de trabajo virtual con la empresa EPQ. Dichas acciones por parte de la DTOC, se han realizado a través de correos electrónicos, por medio de los cuales se hacen los respectivos requerimientos y tendientes al cumplimiento los compromisos pactados en cada una de las mesas desarrolladas. 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/118jKtBNJf2Q5XqEltz7PNgehNMLM7?usp=sharing</p>	En Desarrollo	En el mes de Mayo se evidencian seguimiento a los compromisos emanados de la mesa de trabajo con la SSPD realizados a la empresa EFIGAS S.A. ESP con radicado 20228302549271 y a la personería 20228302548171 para su cumplimiento y asesoría técnica; durante el mes de Junio se evidencian correos electrónicos de seguimiento de compromisos de mesas de trabajo referentes a 6 municipios Acandí, Chocó y Pijao. Quindío y Rionegro, Antioquia; en julio el seguimiento se visualiza a través de correos electrónicos referentes a los municipios de la dorada Caldas y Dosquebradas Risaralda , finalmente en agosto se evidencia seguimiento realizado a los compromisos establecidos en las mesas Superservicios, en los municipios Pereira, Risaralda, Acandí, Chocó y mesa de trabajo virtual con la empresa EPQ
Dirección Territorial Oriente	25530	1/04/2022 a 31/12/2022	<p>En el mes de mayo se cumplió el compromiso establecido en la mesa del mes de abril de la prestadora Coservicios del Municipio de Sogamoso, en la verificación a la industria Corona, ubicada por la diagonal 59 vía a Argos, donde evidencian que si esta conectada a la red pública de alcantarillado existente en la diagonal 59. Respecto al drenaje de aguas lluvias frente al Batallón Tarqui, existen dos alcantarillas de las cuales una fue conectada a la red de alcantarillado combinado que existe, respecto a la otra obra de arte se encuentra taponada y dado que su descole atraviesa predios privados, es difícil que se dé el permiso para su activación. Y en la calle 25 sur desde la primera semana de mayo de 2022, se viene realizando destapamiento de la red de aguas lluvias, esta actividad se ha avanzado un 40% y se continúa el mantenimiento en el mes de junio, se puede evidenciar en la información enviada mediante correo electrónico que se anexo al radicado No.20228401614092.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>En el mes de junio se realizaron 2 capacitaciones que obedecieron a cumplimiento de compromisos en el acompañamiento de proceso de conformación de comités de Desarrollo de control social y elección de Vocal de Control en los municipios de Duitama y Cúcuta, mediante Expedientes Nos 2022840190109534E del 17/06/2022 y 2022840190109551E del 30/06/2022 respectivamente</p> <p>Evidencia: Duitama: Expediente 2022840190109534E Cúcuta: Expediente 2022840190109551E</p>	<p>En julio se dieron cumplimiento a los compromisos establecidos con la Esia, en Curití, en visita al sitio de la vereda La Laja, y escuela, solicitado por la usuario Agda Rangell, manifiestan que la instalación interna esta en mal estado y las suspensiones se habían presentado por lluvias fuertes y vientos en la zona, igualmente hicieron visita en la calle 6 No 7-30 del Señor Fredy Adier y reportaron servicio normal. Se dio cumplimiento al compromiso de Coservicios de Sogamoso, en la que socializaron con los usuarios, los componentes de la factura. Se cumplieron compromiso de Cens en Pamplona realizado en la mesa: realizaron capacitación el 21 de julio con Lideres del Municipio en los temas de facturación y variación tarifaria y con Gas Cundiboyacense vanti de mesa realizada en el Municipio de Duitama, se dio cumplimiento al primer compromiso, se recibió el plan de expansión de la empresa vanti en el Municipio de Duitama, Boyacá.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>En el mes de agosto se realizó cumplimiento de los compromisos establecidos en el Municipio de Paipa, por la prestadora Ebsa, en la realización de visita técnica a sitio en el Barrio Vianey donde reporta que la construcción fue realizada incumplimiento las distancias mínimas de seguridad en el reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas. En el Municipio de Sotaguirá se dió cumplimiento al compromiso donde manifiesta la prestadora que realizó inspección en la vereda Monterredondo del Sector México en el evento registrado con el No 897467 se identificado en el sitio una línea de baja tensión caída que estaba desenergizada, la cual llegaba a un predio en el cual no existe ninguna cuenta de servicio de energía legalizado (esta una casa abandonada).</p> <p>Evidencia: Expediente No. 2022840190109632E Paipa Expediente No. 2022840190109654E Sotaguirá</p>	En Desarrollo	Para mayo se evidencian soportes de cumplimiento de compromisos de la mesa técnica en el municipio de Sogamoso, en el mes de junio se evidencian cumplidos compromisos adquiridos por la SSPD en la realización de capacitaciones para orientar el proceso de la Conformación de Comités de Desarrollo Social y nombramiento de Vocal de Control en los Municipios de Duitama y Cúcuta; de igual manera para Julio y agosto se evidencian soportes de asesoramiento técnico como socializaciones, capacitaciones y seguimiento a compromisos, en el caso de julio en los municipios de Curití, Sogamoso, Pamplona, Duitama y Agosto en los municipios de Paipay Sotaguirá. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Siggestion 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.

					Se asistió 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 a través de reunión sostenida con la SDPUGT el día 27/05/2022, a fin de dar revisión y establecer los parámetros de seguimiento a los compromisos pactados en los ejercicios de articulación con los actores del sector. Se realizan ajuste a los compromisos y acuerdos para mejorar el seguimiento de esta gestión. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/10KIveemkJSZ-LWVnY1_y6wJbiaBZIV?usp=sharing	En cumplimiento de la asistencia técnica a la evaluación y seguimiento de los acuerdos y compromisos de solución conjunta, se adelanta seguimiento a los compromisos pendientes de cumplimiento en la vigencia 2021 y pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1q8OwVOOUTFL5LeMwaOyxwq9NlfzMN6G?usp=sharing	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 pendientes de cumplimiento en la vigencia 2022 pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1YsGNdkWV-casfc5_8qUw3fB2wscYRMOq?usp=sharing	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 pendientes de cumplimiento en la vigencia 2022 pendientes de evaluación por parte de la SDPUGT, los cuales se remiten mediante correo electrónico del 02 de agosto de 2021. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/14yRggFGFOvg-xSkUeLJaSC7QIXhFJg?usp=sharing	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia del 27 de mayo y soportes de actividades de seguimiento a compromisos y acuerdos para mejorar el seguimiento en el mes de mayo, para junio se evidencia soporte y correo de seguimiento de compromisos de mesas de trabajo en Buenaventura y Palmira; el seguimiento a compromisos de la vigencia 2022 se evidencia en los soportes de julio, finalmente en agosto se evidencia correo y documento de monitoreo a compromisos. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Siggestion 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.
				La empresa ENERCA SA ESP dio cumplimiento a los compromisos pactados (Número 1-2-4: 70 nuevos transformadores, revisión y mantenimiento de redes y revisión de conexiones ilegales) de la problemática de falla en la prestación del servicio de energía y problemas con los transformadores por la comunidad remitiendo el informe respectivo el 25 y 27 de mayo 2022. Se asiste técnicamente junto con la Delegada SDPUGT en la evaluación y seguimiento a la implementación de compromisos pactados, mediante un Drive dispuesto para dichos fines. Evidencia: Radicado 20228121330292 del Expediente 2022812321000041E; Anexos 2022812133029200009 y 2022812133029200010 y Drive (https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSAQCdqQZTQDZjma1dZxw4Mw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#gid=844217646)	(1)EMSETSAESP diocumplim.compro.pactado(N5:revisiónredesmotivoausen ciafluidosveredaVillaRosa-alrededores ygestionaráelsuministrotvíaarrotaenquecuandono se puedapr estarporred) remitiendoinformecompromiso5anexo 11: Mesa SuperserviciosTauramena,Casanare (2)ENERCAESP diocumplimcompro.pactados(N1:verificar redesComuna V:descartarexistenciademanipulación; N2 Podarásárbolesenredadoscableado eléctrico findeevitarcortosyausenciaservicioencomunaV; N3 Revisión loncheras para verificar sobrecargas de conexión) Anexo5(Mesa superservicios de Yopal.Casanare) (3) INTERASEOSEASESPdiocumplim.compro.pactados(N1:visi tazonaVillajardinparaverificarprestaciondelservicio, comunidades y procedenciadedescuentoenactividaddebarrido-recoleccion; N2Verificarprestacionservicios barrio-recoleccionyposibledecontarilosdefacturación ; N3Demostrarquecuenta con oficina de ATPN para usuarios y radicación) EAnexo 4-10-11 (Informecompro.yomodificacinechacumplim.Compr.3) (Mesa superserviciosdelbagué,Tolima) Evidencia: Expedientes: 2022812321000041E, 2022812321000052E, 2022812321000055E	La emp. ENERCA ESP dio cumplimiento a compromiso 3 (informe conexiones ilegales) en las comunidades del municipio de Tauramena,Casanare; el compro.1 (Instalación de transformadores se da plazo al 30 de agosto 2022). (2) La emp. CELSIA ESP en Carmen de Apicalá, Tolima, mediante problemas de facturación e inconvenientes con los medidores cumple con el comprom. 1 (Atención de quejas y peticiones individuales de cada usuario) remitiendo informe el 18 de julio 2022. Evidencia: La evidencia se encuentra en Enlace de monitoreo de compromisos: (https://docs.google.com/spreadsheets/d/11KHSAQCdqQZTQDZjma1dZxw4Mw-zKgw4wOKC9SYR4/edit#gid=844217646) y documento (informe Compromiso #3 expediente 2022812321000041E que se encuentra en : https://drive.google.com/drive/folders/1EPTWb-uu6zrm3GWNha2QcTg7FPNc83CV)------(2)La evidencia se encuentra en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1nY9DT8lBzCgC60G9AWYt6-H4nLQZL) que corresponde al Expediente: 2022812321000042E ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1XjK4h-C63_SUlcHqSqsN8ZUcoG4ql) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado con toda la información (https://drive.google.com/drive/folders/1JNPhs3-4LxPv4HfG8Shc9Wc29hBNk1)	(1) La empresa EMPUG SA ESP dio cumplimiento a compromiso 1 generando informe de facturación de cobros reales y cobros por promedio en las comunidades del municipio de Guadalupe, Huila (Barrio Divino Niño y Villa del Prado). (2) Se realizó gestión para el cumplimiento del compromiso 3 del informe de contratos de ejecución de acueductos rurales por parte de la empr. EAAAY SA ESP en Yopal, Casanare. (3) La empresa INTERASEO SA ESP dio cumplimiento a compromiso 3 generando un informe demostrando que cuenta con oficinas de atención personalizada para los usuarios en Ibagué, Tolima. Evidencia: La evidencia se encuentra en los siguientes expedientes: 1. Compromiso 1 expediente 2022812321000078E Mesas Superservicios Guadalupe Huila del 17/06/2022 (Anexo Informe compromiso EMPUG) 2. Compromiso 3 a cargo de ACUATODOS expediente 2022812321000022E Mesa Superservicios Yopal Casanare del 30/03/2022 (Anexo Gestión para el cumplimiento del compromiso 3 por parte de acuatodos) 3. Compromiso 3 Expediente 2022812321000055E Mesa Superservicios Ibagué Tolima del 27/05/2022 (Anexo compromiso 3 Interaseo)	En Desarrollo	En el mes de mayo se evidencia soportes de seguimiento a compromisos adquiridos por la empresa ENERCA SA como la instalación de nuevos transformadores, para junio dentro de las actividades de participación ciudadana y los expedientes se evidencian soportes de cumplimiento de compromisos adquiridos por las empresas EMSET SA ESP, ENERCA ESP, NTERASEO SASESP de igual manera en el mes de Julio se evidencia seguimiento a los acuerdos establecidos en las Mesas de la empresa ENERCA ESP y CELSIA ESP. En agosto se evidencia seguimiento a compromisos de EMPUG SA ESP, EAAAY SA ESP e INTERASEO SA ESP Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Surorientado 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	En el pasado seguimiento en el mes de Marzo se evidenció el documento "Estrategia de participación ciudadana 2022" y se vio cumplida la actividad conforme a lo planteado; dentro de los plazos establecidos de acuerdo al PAAC V4. En Junio se evidencian encuesta de Nivel de Satisfacción a los usuarios (NSU) y capacitación sobre enfoque diferencial para los funcionarios de la entidad en articulación con el ministerio del interior. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion 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.
					En el mes de mayo se realizó una (1) actividad de participación ciudadana en donde se generó capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos referentes al servicio de gas domiciliario, su prestación, calidad y facturación. Estas actividades son producto del Plan Choque 2021, en donde, con acompañamiento de la Superintendencia Delegada Para Protección al Usuario y Gestión en territorio, y apoyo de la Dirección Técnica de Gas, la Dirección Territorial Centro logro implementar espacios que propenden por capacitar y citar a la prestadora con el objetivo de realizar acuerdos que procuren el mejoramiento de las condiciones del servicio en el municipio en cuestión. La capacitación se realizó en el municipio de Mosquera - Cundinamarca Evidencia: expediente en ORFEO N° 2022812321000060E	En el mes de junio el plan de acción no contempla la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo se concetó junto con la Secretaría Distrital del Hábitat, una reunión con vocales de control de la ciudad de Bogotá D.C para indagar sobre las temáticas en las cuales desean recibir capacitación. Evidencia: Archivo en PDF "Acta Reunión vocales de control, SSPD y Secretaría Habitat" Ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1L2IF04mKlZcGMJjWgdrZXDv42SIR8du	En el mes de julio el plan de acción no contempla la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo DT Centro viene realizando acercamientos con los vocales de control de la ciudad de Bogotá D.C y del departamento de Cundinamarca, en medio de la celebración del día del Vocal de Control, esto con el fin de generar sensibilización sobre la necesidad de las capacitaciones y las temáticas a abordar, de ahí la recepción de la solicitud por parte de una vocal de control, en donde requiere capacitación a los que se reunen en la Secretaría Distrital del Hábitat. Evidencia: Ver archivo en PDF "correo electrónico solicitud de capacitaciones a vocales de control" ubicado en. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19hZ5oFluFOQgO15M4TM1Ndi-_Huhbu8M	En el mes de Agosto el plan de acción no contempla la realización de la actividad de capacitación a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos, sin embargo DT Centro viene realizando conversaciones con los vocales de control de la ciudad de Bogotá D.C y la Secretaría Distrital de Hábitat con el objetivo de conocer los temas técnicos en los cuales ellos se desean recibir capacitaciones en temas técnicos referentes a los servicios de Energía y Gas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1v9gPE8jEJUEaNoAEPp1QNd76TfIde	En Desarrollo	Se evidencia en el mes de mayo la realización de actividad de participación ciudadana; capacitar para empoderar en Mosquera Cundinamarca dirigida a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos referentes al servicio de gas domiciliario, su prestación, calidad y facturación. De Junio a Agosto no se tenía programado actividades de programación ciudadana, sin embargo en Junio se evidencia reunión con la Secretaría Distrital del Hábitat y vocales para definir temas a capacitar, de igual manera en julio se evidencian correos soporte para solicitar capacitaciones y temas a tratar, en agosto se evidencia control de asistencia a reunión de seguimiento de la SSPD con la Secretaría Distrital del Hábitat Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial centro en su producto 10932 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
					El 19 de mayo se realizó capacitación a los vocales de control en la ciudad de Barranquilla sobre aspecto técnicos a cargo de la territorial Noroccidente y las Direcciones Técnicas de AAA y energía, sobre tarifas, desviación significativa y proceso de recuperación entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RKZqBgOoqKPyEyGeQ8YsPeDxsEXirasY?usp=sharing	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 18 de agosto se realizó capacitación a los vocales de control en Fundación - Magdalena sobre aspecto técnicos a cargo de la territorial Noroccidente y la Dirección Técnica de energía, sobre medición digital y su marco normativo, evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1dC73sUP6Hug4xE759pXb8-VC5_lTWBb?usp=sharing	En Desarrollo	En los meses de mayo y agosto se evidencia actividades de participación ciudadana, soportes de capacitación para empoderar en mayo y soportes de taller con comités de desarrollo y control social sobre aspecto técnicos a cargo de la territorial Noroccidente y la Dirección Técnica de energía, sobre medición digital y su marco normativo. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10934 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.
					Durante el mes de mayo del 2022 se realizó un taller con CDCS, en el municipio de montería en donde se convocó a todos los vocales de control que están activos en la ciudad como también miembros de sus CDCS se da la aclaración que los vocales de control son parte de los CDCS por lo tanto la actividad taller con CDCS cumple para esta actividad. El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-01 V1 no tiene lugar para especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana. Evidencia: tps://drive.google.com/drive/folders/1HvWQKPBjFj6LWbyEOCntaFW9xdk37k8?usp=sharing	En este periodo no se tenía programada esta actividad	En este periodo no se tenía programada esta actividad	Para este periodo 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.	En Desarrollo	Se evidencia en los mes de mayo la realización de actividad de participación ciudadana; taller con comités de desarrollo y control social con sus respectivos soportes. Los demas meses no se tenía programada esta actividad. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororientado en su producto 10930 Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos.

5.6	Capacitaciones realizadas a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	Dirección Territorial Occidente	25303	1/04/2022 a 31/08/2022	Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción denominada taller con comités de desarrollo y control social, con sede en el municipio Manizales, Caldas, a la cual se convocó a los vocales de control del departamento de Caldas. Evidencia: expediente 2022830320300037E radicado 20228303129371 https://drive.google.com/drive/folders/1rV3hY1nmXJFg3SGK896Rk-dhMuFyaz?usp=sharing	Teniendo en cuenta lo establecido en el plan de acción para este periodo, no se tenía previsto Realizar capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	El 23/08/2022 a las 10:00 am, se realizó actividad denominada Taller con comités de desarrollo y control social, con sede en el municipio Pereira, Risaralda, a la cual se convocó a los vocales de control del departamento de Risaralda, se trató como tema central, la Regulación y facturación de energía activa y reactiva. Se les brindo Orientación en el trámite del procedimiento de reclamación en la vía administrativa; explicación de la factura de servicios públicos; temas referentes de los servicios públicos domiciliarios; explicación e interpretación de resolución SSPD y radicación de derecho de petición en el sistema Te Resuelve. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1rFnBmr66IFCAruPvZz7cDydgEawhzc8?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1-HhqnKNj-tn2hgReQPXmJWUVuRjV Evidencia: expediente 2022830190110568E radicado 20228303594911	Cumplida	En el mes de mayo se evidencian soportes de la actividad de participación ciudadana denominada taller con comités de desarrollo y control social dentro del cual se capacitó a vocales de control y usuarios de los SPD en temas de carácter técnico, para Agosto también se evidencia actividad de participación ciudadana Taller con comités de desarrollo y control social en la ciudad de Pereira capacitando en temas de la Regulación y facturación de energía activa y reactiva, trámite del procedimiento de reclamación en la vía administrativa. La actividad según lo programado en Sisgestión termina el 31/08/2022; sin embargo, PAAC V4 termina el 30/11/2022 pero puede tener variaciones. 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 porque se adelantó en periodo diferente al reportar. No corresponde a este periodo. Evidencia: Debido a que no se ha podido crear expediente por los inconvenientes presentados por la aplicación del nuevo sistema Cronos se relaciona en drive la evidencia. https://drive.google.com/drive/folders/1B77RMvtwGKhzc_xM9cnqYRvTIG1NpImd?usp=sharing	No se realizó actividad. De acuerdo a la programación no hay meta para este mes	Se realizó capacitación a Vocales de Control y usuarios del Municipio de Bucaramanga, en tema de reclamaciones del servicio de gas y desviaciones significativas el día 24/06/2022, reportados en el radicado No. 20228402582112. Evidencia: Debido a que no se ha podido crear expediente por los inconvenientes presentados por la aplicación del nuevo sistema Cronos se relaciona en drive la evidencia. https://drive.google.com/drive/folders/1B77RMvtwGKhzc_xM9cnqYRvTIG1NpImd?usp=sharing	En Desarrollo	En los meses de junio y agosto se evidencian soportes de actividades de capacitación en los municipios de Bucaramanga y Barrancabermeja Santander en tema de servicio de gas natural, orientando sobre revisiones técnicas reglamentarias y aspectos relacionados con proceso de reclamación. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; 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 Suroccidente	25290	1/04/2022 a 31/10/2022	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad.	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad.	Se desarrolló la siguiente actividad en busca de fortalecer los conocimientos de usuarios y vocales de control en aspectos técnicos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, específicamente en lo relacionado a la normativa y regulación del servicio de energía, producto de los hallazgos del plan choque 2021, se desarrolló Capacitar para Empoderar en Santander de Quilichao Cauca el 28/07/2022. Evidencia: Expediente: 2022850190105964E	Para este periodo no se tenía programada la realización de esta actividad.	En Desarrollo	En el mes de Julio se evidencian soportes de la actividad de participación ciudadana capacitar para empoderar realizada el día 28 de Julio en donde se capacitó en temas específicamente en lo relacionado a la normativa y regulación del servicio de energía en el municipio de Santander de Quilichao. los demás meses no se programó la actividad. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente 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.	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.	Se realizó capacitación a vocales de control y usuarios mediante taller con comités de Desarrollo y Control Social de manera virtual con vocales de la ciudad de Ibagué, Tolima, el día 28 de julio 2022 en donde se capacitó en generalidades en servicios públicos, derechos y deberes, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención, y con respecto a la Ficha técnica en sígnme FCS-Ft-001 se abordaron los temas de actores en los servicios públicos, Capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el Decreto 1429 de 2015 y Contrato de condiciones uniformes, mecanismos de vigilancia y control, Evaluaciones de gestión y resultados e información de las ESP a proporcionar con o sin costo al público y los requisitos y condiciones para que los usuarios la soliciten y obtengan. Evidencia: La evidencia se encuentra en anexo 20228700014539(Registro Actividades participación ciudadana) del expediente : 2022870190101876E; ubicado en DRIVE	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.	En Desarrollo	En el mes de julio se evidencian soportes de la actividad denominada taller con comités de desarrollo y control social en donde se capacitó en generalidades en servicios públicos, derechos y deberes, procedimiento de reclamación, ODS y canales de atención, en la ciudad de Ibagué el día 28 de julio de 2022. los demás meses no se programó la actividad Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4 ; 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
		Dirección Territorial Centro	25316	2/05/2022 a 31/10/2022	De acuerdo con el plan de acción y la meta definida por la SDPUGT, 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 mayo se realizó una (1) capacitación a usuarios, alcaldías y grupos de interés, de los municipios donde no existen CDCS. La capacitación se realizó en el municipio de Medina - Cundinamarca en donde se promovió el tema de control social, capacitando a los grupos de interés y la alcaldía municipal sobre la importancia de la conformación de los CDCS y lo relacionado al capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 de 1994. Evidencia Ver expediente en Orfeo N° 2022812321000068E y Ver archivo en PDF "Correo de la SDPUGT Meta municipios sin CDCS - DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1AWk0lgR087u15sNoOTL0HClzVdydxm	De acuerdo con el plan de acción y la meta definida por la SDPUGT, 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 julio se realizó una (1) capacitación a usuarios, alcaldías y grupos de interés, de los municipios donde no existen CDCS. La capacitación se realizó en el municipio de Gachanipia - Cundinamarca bajo la estrategia de "Promover el control social", con el objetivo de capacitar a los grupos de interés y la alcaldía municipal en la importancia de la conformación de los CDCS y lo relacionado al capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 de 1994. eVIDENCIA: expediente en Orfeo N° 2022812321000090E y Ver archivo en PDF "Correo de la SDPUGT Meta municipios sin CDCS - DTC a 30 junio" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-v_cUZ6YFoKzR5QrsCwaB5Ntw_W9RqQM	De acuerdo con el plan de acción y la meta definida por la SDPUGT, 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 julio se realizó una (1) capacitación a usuarios, alcaldías y grupos de interés, de los municipios donde no existen CDCS. La capacitación se realizó en el municipio de Gachanipia - Cundinamarca bajo la estrategia de "Promover el control social", con el objetivo de capacitar a los grupos de interés y la alcaldía municipal en la importancia de la conformación de los CDCS y lo relacionado al capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 de 1994. Evidencia: Ver archivo en PDF "Correo SSPD- Meta municipios sin CDCS del mes de julio DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1oyeG-CGUPB9VRuatRxzeEpvXrwcwkoX B. Carpeta Drive SDPUGT - Registro actividades de participación ciudadana DTC JULIO: Expediente 2022812190111333E	De acuerdo al plan de acción y a la meta definida por la SDPUGT, la DTC cuenta con 6 municipios sin CDCS. En el mes de agosto se realizó una (1) actividad de participación ciudadana bajo la estrategia de "Promover el control social" en el municipio de Nocaima, Cundinamarca, con el objetivo de capacitar a los grupos de interés y la alcaldía municipal en la importancia de la conformación de los CDCS y lo relacionado al capítulo 1 del Título 5 de la Ley 142 de 1994. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18He3UaeOhUy6QTyNIX15cU7_rk_WNbnq	En Desarrollo	De mayo a agosto se encuentran documentos y registros fotográficos que evidencian la realización de (1) capacitación por mes a usuarios, alcaldías y grupos de interés, de los 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 4 municipios con lo cual se observa un buen aporte para cumplir la meta. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección Territorial Centro en su producto 10939 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS

5.7

Realizar capacitaciones en el 20% restante de los municipios donde no existen CDCS

Dirección Territorial Noroccidente	25306	1/03/2022 a 30/11/2022	E19 de mayo se realiza capacitación al municipio de Tenerife - Magdalena, el avance del producto es de 10% acumulado (20%/6=3.33*3=10). A la fecha se han realizado capacitaciones en 3 municipios del total de municipios sin CDCS. Actividad en la que se capacito sobre la conformación de CDCS. En este periodo al igual que en el anterior, se presenta una sobre ejecución debido al cambio de meta explicada en el reporte anterior, pero que ya se solicitó la modificación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/10hw5zSVOVaMKoMzj4YThCzHLcZfGeeq7?usp=sharing	El 22 de junio se realiza capacitación al municipio de Polonuevo - Atlántico, el avance del producto es de 13% acumulado (20%/6=3.33*3=13). A la fecha se han realizado capacitaciones en 4 municipios del total de municipios sin CDCS. Actividad en la que se capacito sobre Te Resuelvo, generalidades y la conformación de CDCS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1HcULlex1NQiK4ToalzhL3_aciC6kYh?usp=sharing	El 12 de julio se realiza capacitación al municipio de San Juan del Cesar - La Guajira, el avance del producto es de 17% acumulado (20%/6=3.33*3=17). A la fecha se han realizado capacitaciones en 5 municipios del total de municipios sin CDCS. Actividad en la que se capacito sobre: 1) Objetivos de Desarrollo sostenible, 2) Conformación de CDCS, y 3) Herramienta Te Resuelvo. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1TR8WlcW9sL8Z3OzCddPqQ9mXn1XEKHB?usp=sharing	El 16 de agosto se realiza capacitación al municipio de Zapayan - Magdalena, el avance del producto es de 20% acumulado (20%/6=3.33*3=20). A la fecha se han realizado capacitaciones en 6 municipios del total de municipios sin CDCS. Actividad en la que se capacito sobre: 1) Objetivos de Desarrollo sostenible, 2) Conformación de CDCS, y 3) Herramienta Te Resuelvo Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tV6ARt6n6BeScqN5pPmNweeRv9p9UNrd?usp=sharing	En Desarrollo	Se evidencian documentos de actividades de participación ciudadana como lo es capacitar para empoderar realizadas (1) cada mes. La Dirección Territorial identifico 6 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Por lo cual en términos de porcentaje cada actividad en la que se capacita sobre conformación de CDCS en municipios donde no hay equivalente a un avance del 3.33%. En ese orden de ideas con corte a 30 de Agosto con las 6 actividades realizadas se tiene un 20% acumulado. La actividad a corte 31/08/2022 ya cumplió con la meta proyectada, sin embargo tanto en PAAC v4 y Sisgestion se encuentra el plazo a 30/11/2022 Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Noroccidente en su producto 10938 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS
Dirección Territorial Nororient	25307	1/05/2022 a 31/10/2022	Durante el mes de Mayo del 2022 se realizaron 3 capacitaciones para un total de 4% de la meta para el año 2022 se realizó en los municipios de Canalete, San Estanislao y San Jacinto del Cauca. Dirigidas a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en el 20% restante de la meta total, de los municipios donde no existen CDCS. El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar para especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RXambWfBugQ/Vov3mxZj05njG5Jesj6?usp=sharing	Durante el mes de Junio del 2022 se realizaron 4 capacitaciones para un total de 5% de la meta para el año 2022 se realizó en los municipios de Ciénaga de Oro, Ciénaga de Oro, Villanueva y Turbaná. Dirigidas a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en el 20% restante de la meta total, de los municipios donde no existen CDCS. El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar para especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1vZpfrSKE6U94C3kqIMvaueXjZm6e9Vy?usp=sharing	Durante el mes de Julio del 2022 se realizaron 9 capacitaciones para un total de 3% de la meta para el año 2022 se realizó en los municipios de Montería, Sincelejo, Curumani, Cerete,Santa Cruz de Llorca, Moñitos, Rio Viejo, San Jose de Ure y Santa Rosa de Bolívar. Dirigidas a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en el 20% restante de la meta total, de los municipios donde no existen CDCS. El registro de asistencia de las actividades participación ciudadana corresponde al formato FCS-F-003 V1 no tiene lugar para especificar los aspectos técnicos abordados en la actividad ya que estas se encuentran especificadas en la estrategia de participación ciudadana. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mWth2KXHdfH5YjgO38M42WRN5pBnpZS5?usp=sharing	Durante el mes de Agosto del 2022 se realizó 1 capacitación para un total del 4% de la meta para el año 2022 para un ponderado anual del 13% se realizó en el municipio de Morales. 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/1fX8hxl_WK2hLAtZ1Vn0yQzIGn8G?usp=sharing	En Desarrollo	Para los meses de mayo a agosto se evidencian documentos de capacitaciones realizadas en el marco de actividades de participación ciudadana en este periodo se realizaron 12 capacitaciones en municipios sin CDCS de los cuales 3 se realizaron en mayo, 4 en junio 4 en julio y 1 agosto que aportan un avance del 13% acumulado frente al 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 V4, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Nororient en su producto 10941 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS
Dirección Territorial Occidente	25325	1/03/2022 a 30/11/2022	Se realizaron 4 capacitaciones donde no existe CDCS en este periodo, teniendo en cuenta que en la jurisdicción de la DTOC para la vigencia 2022, existe un total de 125 municipios sin Comités de Desarrollo y Control Social, y que en el plan de acción de la DTOC se tiene como meta impactar en este mes el 7% (acumulado) del total de municipios, lo que equivale a un total de 9 municipios. Los siguientes son los municipios impactados este mes y la respectiva actividad realizada en cada uno: Burlicá, Antioquia: Superservicios en sintonía San Carlos, Antioquia: promoviendo el control social Caicedo, Antioquia: Promoviendo el control social San José del palmar, Chocó: Superservicios en sintonía EVIDENCIA: Expediente 2022830320300024E radicado 20228302325891 Expediente: 2022830320300027E radicado 20228302395021 Expediente 2022830321000014E radicado 20228302248441 Expediente 2022830320300029E radicado 20228302395051 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_MV0fgdvQJaVeSyaVKLqde7BKNjWqGYJ/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	En este periodo se realizaron 3 capacitaciones donde no existe CDCS. Teniendo en cuenta que en la jurisdicción de la DTOC para la vigencia 2022, existe un total de 125 municipios sin comités de desarrollo y control social, y que en el plan de acción de la DTOC se tiene como meta impactar el 9% (acumulado) del total de municipios para el mes de junio, lo cual equivale a 12 municipios, se procedió a impactar los siguientes 3 municipios donde no existe CDCS en este periodo. Se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin comité de desarrollo y control social. Santo Domingo, Antioquia: promoviendo el control social, Dabeiba, Antioquia: Superservicios en sintonía RESUMEN: MUNICIPIOS IMPACTADOS JUNIO: 3 PORCENTAJE DE AVANCE MES: 2.4 % (Número de municipios impactados mes X 100 y el resultado se divide en el total de los municipios sin CDCS. En este caso 4*100/125) ACTIVIDADES REALIZADAS: 3 Prcentaje de avance acumulado: 9% Evidencia: Evidencia expediente 2022830320300034E radicado 20228302995181 Evidencia expediente: 2022830321000022E radicado 20228302971251 Evidencia Expediente 2022830320300033E radicado 20228302962751	En este periodo se realizaron 2 capacitaciones donde no existe CDCS. Teniendo en cuenta que, en la jurisdicción de la DTOC para el 2022, hay 125 municipios sin CDCS por lo que en el plan de acción de la DTOC se tiene como meta impactar el 11% (acumulado) del total de municipios para el mes de julio, lo cual equivale a 14 municipios, se procedió a impactar 2 municipios donde no existe CDCS en este periodo. Se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin comité de desarrollo y control social. Abriaquí, Antioquia: Superservicios en sintonía, Arboletes, Antioquia: promoviendo el control social RESUMEN: MUNICIPIOS IMPACTADOS JULIO: 2 PORCENTAJE DE AVANCE MES: 1.6 % (Número de municipios impactados mes X 100 y el resultado se divide en el total de los municipios sin CDCS. En este caso 2*100/125) ACTIVIDADES REALIZADAS: 2 Porcentaje de avance acumulado: 11% Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1tmB6FwsjZo-Pix-6uu-g5urpBcNoU3e?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1p59NL7o2pXsPBazMT0c7PUanvai1Qyh?usp=sharing_eil_se_dm&ts=62f6b3920228303505271 Evidencia expediente: 2022830190109983E RADICADO expediente: 2022830190109974E RADICADO	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 13% (acumulado) del total de municipios para este mes, lo cual equivale a 17 municipios a agosto. Se desarrollaron actividades en los siguientes municipios sin CDCS. Argelia, Antioquia: Superservicios en sintonía, Belmira, Antioquia: promoviendo el control social, Ciudad Bolívar, 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. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1-HhqnK0j-tin2hgReQPXmJWUViRjV https://drive.google.com/drive/folders/1tgkYj1kWwbxjfyJ8nX1X7An2YFqglm?usp=sharing expediente 2022830190109983E RADICADO 20228303505271	En Desarrollo	Para los meses de mayo a agosto se evidencian documentos de capacitaciones realizadas en el marco de actividades de participación ciudadana entre las cuales están Superservicios en sintonía y promoviendo el control social, en el mes de mayo se impactaron 4 municipios sin CDCS, en el mes de junio se impactaron 3 municipios sin CDCS, para julio se impactaron 2 municipios sin CDCS y agosto con 3 municipios impactados sin CDCS. La dirección territorial tiene 125 municipios sin CDCS y a corte final de abril llevaba el 4% acumulado de municipios impactados; con los 12 municipios impactados en este cuatrimestre acumulo 17 municipio dos impactados lo que equivale al 13.6% de municipios impactados y aporta significativamente a la meta del 20% de municipios sin CDCS Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Occidente en su producto 10937 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS
Dirección Territorial Oriente	25502	1/03/2022 a 30/11/2022	En el mes de mayo se realizaron 3 actividades en total de las cuales 2 fueron Promoviendo el Control Social en el Municipio de La Belleza el día 5/05/2022 y en el Municipio de La Paz, el día 6/05/2022, ambos del Departamento de Santander; se realizo una Superservicios al Barrio en el Municipio de Quipama del Departamento de Boyacá. Se promovió la conformación de comités de desarrollo y control social, teniendo en cuenta que no cuentan con Vocal de Control. Las actividades se registraron en los radicados Nos. 20228401734772, 20228401804512 y 20228401801432 respectivamente. Se registra un avance del 8% del total de la meta debido a que se realizó un municipio más que correspondería a la meta del mes siguiente. Evidencia: Expediente No. 2022840320300017E La Belleza Expediente No. 2022840320300019E La Paz Expediente No. 2022840321000014E Quipama	En el mes de junio no se realizó actividad porque la meta se adelanto en el mes anterior.	En el mes de julio se realizaron dos actividades Promoviendo el Control Social en los Municipios sin comités de Desarrollo y Control Social: Encino, Santander el 12/07/2022 y Guacamayo, Santander el día 14/07/2022, en las cuales se incentivo la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social, presentando un avance de la meta del 11%. Evidencia: Se evidencia en Cronos Expediente No. 2022840190109567E Encino. Cronos Expediente No. 2022840190109548E El Guacamayo	En el mes de agosto se realizaron dos actividades Promoviendo el Control Social en los Municipios sin comités de Desarrollo y Control Social: Albania, Santander, el 11/08/2022 y El Peñón, Santander el 11/08/2022, 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 13%. Evidencia: Expediente No. 2022840190109794E Albania Expediente No. 2022840190109815E El Peñón	En Desarrollo	Se evidencian 3 actividades en el mes de mayo correspondientes a actividades de participación ciudadana las cuales impactaron a 3 municipios y registran un avance acumulado del 8% ya que la Dirección Territorial identifico 15 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante; y a finales de abril se tenía un acumulado del 4%. En los meses de Julio y agosto se impactaron 4 municipios obteniendo como resultado un acumulado de 13% frente al 20% de meta con lo cual se denota un avance significativo. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Oriente en su producto 10999 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS
Dirección Territorial Suroccidente	25304	1/03/2022 a 30/09/2022	Se avanzó en la realización de capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés, teniendo en cuenta que en la jurisdicción de la DTOC para la vigencia 2022, existe un total de 125 municipios donde no existen CDCS. Es así como se realizó la jornada Capacitar para empoderar en El Peñón Nariño el 27/05/2022 expediente 2022850320300017E en la cual se logró sensibilizar al personal municipal y a ciudadanos frente a la importancia de la creación del CDCS en el municipio. Evidencia: Expediente 2022850320300017E https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ejqx5W3Htn-RR-zlZwNE_CdopeW91tq/edit?usp=sharing&oid=103934528356707153267&tpof=true&sd=true	Se realizó capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en los municipios donde no existen CDCS con las jornadas Promoviendo el Control Social en Colón - Nariño el 15/06/2022 y Promoviendo el Control en Social Lineres - Nariño el 23/06/2022, actividades en las cuales se logró sensibilizar a autoridades municipales y a ciudadanos frente a la importancia de la creación del CDCS en el municipio. Con esta actividad se completan 5 de los 8 municipios que estaban pendiente por visitar durante este año, tal como se evidencia en el enlace Drive de la evidencia. Evidencia: Expediente 2022850320300019E Expediente 2022850320300023E	Se realizó capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en los municipios donde no existen CDCS con la jornada Promoviendo el Control Social en Leiva Nariño el 26/07/2022, en la cual se logró sensibilizar a autoridades municipales y a ciudadanos frente a la importancia de la creación del CDCS en el municipio. Con esta actividad se completan 5 de los 8 municipios que estaban pendiente por visitar durante este año, tal como se evidencia en el enlace Drive de la evidencia. Evidencia: Expediente 2022850190105973E https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ejqx5W3Htn-RR-zlZwNE_CdopeW91tq/edit?usp=sharing&oid=103934528356707153267&tpof=true&sd=true	Se realizó capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés, en los municipios donde no existen CDCS con la jornada Promoviendo el Control Social en La Llanada - Nariño el 30/08/2022, en la cual se logró sensibilizar a autoridades municipales y a ciudadanos frente a la importancia de la creación del CDCS en el municipio. Evidencia: Expediente 2022850190106630E https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ejqx5W3Htn-RR-zlZwNE_CdopeW91tq/edit?usp=sharing&oid=103934528356707153267&tpof=true&sd=true	En Desarrollo	Se evidencia la realización de 5 actividades de capacitación de los meses de mayo a agosto en donde se sensibiliza a usuarios frente a la importancia de la creación del CDCS en el municipio. La Dirección Territorial identifico 7 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. Por lo cual en términos de porcentaje cada actividad en la que se capacita sobre conformación de CDCS en municipios donde no hay equivalente a un avance del 2.85%. Con corte a 30 de Abril se tiene un avance del 2.85% y luego de este cuatrimestre con corte a 30 de agosto se tiene un acumulado del 17% con respecto al 20% de meta proyectado. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4, esta actividad se encuentra reportada en Sisgestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Suroccidente en su producto 10940 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS

			Dirección Territorial Surorienté	25540	1/03/2022 a 30/11/2022	<p>Se realizó la actividad Promoviendo el control social en el municipio La Macarena-Meta el día 20/05/2022 asistieron usuarios y funcionarios públicos y se capacitaron en los siguientes temas 1.Capacitación en la conformación de los CDCS 2.3.Qué personas pueden y no pueden conformar los CDCS 4.Funciones y responsabilidades de los VC 5.Deberes y derechos de los usuarios. 6. Reconocimiento de los VC por los alcaldes las EPS y la SSSPD para q sean reconocidos 7.Puntos de atención cercanos-canales de atención 8.Impugnación de elección de VC-procedimiento-Funciones de Municipios-Gobernaciones frente a CDCS. esto respecta a ficha técnica FCS-FT-005(este municipio se encuentran dentro de los 9 mencionados en la actividad 25539); Con la realización de esta actividad se cumple el 2.22% en mes y acumulado de 8.88%(apx.9%) a 31 mayo 2022. Adición:El mes de mayo 2022 se demuestra sobre ejecución porque a la fecha se han realizado más actividades de las planeadas en el P.A. (4 act. hasta la fecha)</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022812321000049E</p>	<p>Se realizó actividad Promoviendo control social en municipio San Juan de Arama- Meta el día 10/06/2022 asistieron 3usuarios y 1funcionario público y se capacitaron en los siguientes temas 1Qué es SSPD 2Organigrama 3DT y funciones 4Comisión de regulación SSUI 6Servicios vigilados porSSPD 7Estrategia participación ciudadana2022 8Objetivosdesarrollo sostenible 9Derechos-deberes usuarios 10Procedimiento reclamación en 3pasos 11El control social 12Quienes pueden hacerparte del CDCS 13Quienes no pueden hacer parte de CDCS 14Proceso conformación comités desarrollo ycontrol social 15Elección vocal de control y sus funciones 16Las autoridades ya participación de usuarios 17Puntosatención Superservicios 18Canales atención virtual.Con realización de esta actividad se cumple2.22% en mes y acumulado de 11.11%(apx11%) a 30 junio2022. Adición:El mes junio 2022 se demuestra sobre ejecución porque a fecha se han realizado más actividades de las planeadas enelP.A(5act. a la fecha)</p> <p>Evidencia: Expediente: 2022812321000074E</p>	<p>Se realizó actividad Promoviendo control social en municipio San Miguel, Putumayo el día 29/07/2022 asistieron 1usuarios,1rep. personaria, 1ESP y 1 Funcionario Público y se capacitaron en los siguientes temas-Que es la SSPD-Marco legal-Organigrama- Competencias de la SSPD-DT y funciones-Comisión de regulación-SUI-Servicios vigilados porSSPD-Control social- Quienes hacen y no parteCDCS-Elección de VC- Derechos-deberes usuarios-Procedimiento reclamación en 3pasos-Sistema de Vigilancia y control-Canales atención virtual.Con realización de estas actividades se cumple2.22% en mes y acumulado de 15.54%(apx16%) a 31 julio2022. Adición:El mes julio 2022 se demuestra sobre ejecución porque a fecha se han realizado más actividades de las planeadas enelP.A(7act. a la fecha)</p> <p>Evidencia: La evidencia se encuentra (Registro Actividades participación ciudadana y presentación) del expediente 2022870190101868E : ubicado en DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1Xjk4h-C63_SUlcHHqSysN8ZlUcoG4qlq) y sin embargo Participación ciudadana tiene el siguiente DRIVE cargado con toda la información (https://drive.google.com/drive/folders/1JNPhs3-4kxPXc4HGt6SbnqWc29hPNk)</p>	<p>Conforme al seguimiento del Plan de Acción no se realizaron capacitaciones a usuarios, alcaldías y grupos de interés en municipios diferentes a los que ya se capacitaron. Adición:El mes agosto 2022 se demuestra sobre ejecución porque a fecha se han realizado más actividades de las planeadas en el P.A.(7act. a la fecha)</p>	<p>En Desarrollo</p>	<p>Se evidencian la realización de 3 actividades de participación ciudadana promoviendo control social en el periodo de Mayo a agosto. La Dirección Territorial identifico 9 municipios sin CDCS correspondiente al 20% restante. a corte 30 de abril se tenía un acumulado de 6.67%, como cada actividad tiene una equivalencia de 2.22%; a corte 30 de agosto se tiene un avance acumulado del 13,32% aportando a la meta del 20%</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2022 V4, esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Dirección Territorial Surorienté en su producto 11010 Capacitaciones realizadas en municipios donde no existen CDCS</p>
--	--	--	----------------------------------	-------	------------------------	---	---	--	---	----------------------	---

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

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 septiembre de 2022

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 agosto de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 agosto 2022	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	mayo	junio	julio	agosto	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	1.1.	Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	25454	1/03/2022 a 30/12/2022	El informe se encuentra en construcción programado para publicar en el mes de junio de 2022, por lo anterior no se reportan gestiones para esta actividad para los servicios de energía eléctrica y gas combustible.	Se publicó boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible por parte de las Direcciones Técnicas con el siguiente detalle: DTGE: Se realizó la publicación del Boletín Tarifario de Energía Eléctrica, correspondiente al IV Trimestre de la vigencia 2021 DTGGC: Servicio: GLP Se publicó el boletín tarifario de GLP 1T - 2022 Servicio: Gas por redes Se publicó el boletín tarifario de Gas por Redes 1T - 2022. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25454-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/junio Publicado: https://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/BOLETIN_TARIFARIO_GAS_COMBUSTIBLE_POR_REDES_I_trimestre_2022%20%282%29.pdf	Conforme al plan de acción se tiene como fecha de publicación el próximo boletín tarifario en septiembre de 2022	Como avance para esta actividad las direcciones técnicas realizaron: Revisión y análisis de la información que es insumo para la elaboración del boletín tarifario, a través de la matriz cálculos boletín tarifario de la DTGE, lo anterior teniendo en cuenta que la actividad se encuentra programada para publicar en el mes de septiembre. DTGGC: GLP: 1. Se consolidó y remitió por parte de los profesionales del Grupo de GLP en Clándros o a Granel, el documento de Boletín Tarifario, correspondiente al segundo trimestre del año 2022. Gas por redes: 2. Se requirió la información de los formatos Componentes tarifarios para Gas Natural y GLP por redes del periodo enero a julio, el año 2022, con el fin de Actividad finalizada en el mes de junio	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes en la página web de la Entidad, se encuentran publicados los siguientes boletines tarifarios correspondientes a los servicios de energía eléctrica (IV Trimestre de la vigencia 2021), gas glp, gas por redes (I y II Trimestre 2022), por lo que esta actividad se ha desarrollado según lo programado. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25454-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/junio https://superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/BOLETIN_TARIFARIO_GAS_COMBUSTIBLE_POR_REDES_I_trimestre_2022%20%282%29.pdf https://www.superservicios.gov.co/publicaciones https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Energia/Tarifas
	1.2.	Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	25457	1/02/2022 a 30/06/2022	Durante el mes de mayo, como gestiones para elaborar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica, se realizó el análisis de conformidad con la información disponible en SUI. Los avances del presente informe, bases de datos (excel) y las gestiones de consecución de la información se anexan dentro de las evidencias de la presente actividad. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25457-elaborar-y-publicar-el-diagnostico-de-medicion-a-los-prestadores-del-servicio-de-energia-electrica/junio Enlace de publicación: https://www.superservicios.gov.co/publicaciones	Se elaboró y Publicó el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25457-elaborar-y-publicar-el-diagnostico-de-medicion-a-los-prestadores-del-servicio-de-energia-electrica/mayo	Actividad finalizada en el mes de junio	Actividad finalizada en el mes de junio	Cumplida	Durante el periodo de seguimiento, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible elaboró y publicó el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica, por lo que esta actividad se encuentra cumplida de acuerdo con lo programado. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Diagn%C3%B3stico_de_Medicion_2021%20%281%29.pdf
	1.3.	Elaborar y publicar el boletín de RUPS	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25084	1/03/2022 a 31/12/2022	En el mes de mayo se publicó en la página web de la entidad el boletín RUPS que tiene como propósito dar a conocer el número de prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que han realizado su actualización en el RUPS de acuerdo a lo establecido en la resolución 20181000120515 de 2018 Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/boletin_rups_2.pdf https://drive.google.com/drive/folders/1y-3xKkIs-4lBUKPLcG4pVF46VAnf88V?usp=sharing	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de septiembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de septiembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de septiembre de acuerdo a su programación	En Desarrollo	Hecha la verificación correspondiente en la página web de la Entidad, se encuentra la publicación del Boletín de Actualización del Registro Único de Proponentes, por lo que la actividad se ha desarrollado conforme a lo programado. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/boletin_rups_2.pdf
	1.4.	Elaborar y publicar el boletín de consumos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25085	1/10/2022 a 31/10/2022	Actividad inicia en octubre	Actividad inicia en octubre	Actividad inicia en octubre	Actividad inicia en octubre	En Desarrollo	Es actividad sera verificada en el siguiente periodo de seguimiento.
	1.5.	Elaborar y publicar el boletín de indicadores regionales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25086	1/10/2022 a 31/10/2022	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Se solicitó ajuste de fecha y se iniciara su seguimiento en el mes de octubre	En Retraso de Ejecución	La Superintendencia para Acueducto, Alcantarillado y Aseo solicitó la reprogramación de esta actividad a través del Memorando 20224000168713 de 5 de septiembre de 2022. Se recomienda solicitar las reprogramaciones con la suficiente antelación a la fecha de seguimiento, para que sea actualizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web de la Entidad.
	1.6.	Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación del servicio de aseo	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25182	1/05/2022 a 31/12/2022	Durante del mes de mayo se elaboró y publico 1 informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta a al prestador OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE ATACO Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Yv_dEhbnJgZBLsXzDWTuNrGrgYLYLXT?usp=sharing	Durante del mes de junio se elaboró y publico 1 informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta a al prestador EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1hYr9vJfBRuSfA5e3Y0i01JAZGwKp98?usp=sharing	Durante del mes de julio se elaboraron y publicaron 2 informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta a los prestadores: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE SAN CRISTOBAL BOLIVAR SAS ESP- EMSESPSA S.A.S ACUASAN E.I.C.E. E.S.P. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1E_CJc7gKaCuKwJ2eAZP1s_5LLNpNXp9?usp=sharing	Durante del mes de agosto se elaboraron y publicaron 2 informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta a los prestadores: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE SAN CRISTOBAL BOLIVAR SAS ESP- EMSESPSA S.A.S ACUASAN E.I.C.E. E.S.P. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1yxYNSp6FTBggFLUMnKwQW_x6sUrq-H?usp=sharing	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento se realizaron y publicaron informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación del servicio de aseo, de varios prestadores de servicios públicos, por lo que la actividad se ha venido desarrollando conforme a los programado.
	1.7.	Consolidar y publicar el documento integrado de análisis de los sectores vigilados	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25087	1/12/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	En Desarrollo	Es actividad sera verificada en el siguiente periodo de seguimiento.

1. Transparencia activa	1.8	Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	25384	14/01/2022 a 30/12/2022	Durante el mes de mayo, como seguimiento al boletín de decisiones y teniendo en cuenta que la acción de control que se ejerce hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, es el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas una vez surtido el trámite de este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) encontró responsable administrativamente a nueve (9) empresas durante el segundo trimestre de 2022 (meses de abril y mayo), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25384-publicar-trimestralmente-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/mayo	Durante el mes de junio, como seguimiento al boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible y teniendo en cuenta que la acción de control que se ejerce hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, es el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas una vez surtido el trámite de este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) encontró responsable administrativamente a dos (2) empresas durante el segundo trimestre de 2022 (mes de junio), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25384-publicar-trimestralmente-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/junio	Se publicó el boletín trimestral de decisiones adelantadas en la DIEGC, en cumplimiento con las "Acciones de control a los vigilados de los que se identifique que incumplan en sus obligaciones de prestación" y teniendo en cuenta que, la acción de control que se ejerce hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, es el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, una vez surtido el trámite de este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a once (11) empresas durante el segundo trimestre del 2022, por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin_de_decisiones_segundo_trimestre_de_2022%20%281%28.pdf https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25384-publicar-trimestralmente-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/julio	Teniendo en cuenta el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas una vez surtido el trámite de este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) encontró responsable administrativamente a catorce (14) empresas durante el período del tercer trimestre de 2022 (meses de julio y agosto), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. (Anexo avance del Boletín de decisiones se realizó conforme a las pautas establecidas para garantizar la accesibilidad a los documentos, de las personas con discapacidad visual, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014). Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/evidencias-plan-de-accion-2022/25384-publicar-trimestralmente-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/agosto	En Desarrollo	Hecha la verificación correspondiente en la página web de la Entidad, se encuentra la publicación del Boletín de Decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible, por lo que la actividad se ha desarrollada conforme a lo programado. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin_de_decisiones_segundo_trimestre_de_2022%20%281%28.pdf
1.9	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 Interventadas y en Liquidación	24879	1/01/2022 al 31/07/2022	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Julio.	Durante el primer semestre del 2022 se solicitó y realizó la actualización de las resoluciones de toma de posesión, de cambio o definición de la modalidad, y/o de liquidación de las empresas que se encuentran actualmente en toma de posesión, en la página web de la entidad, en la ruta: Empresas vigiladas, empresas intervenidas, prestadores en administración temporal y prestadores en liquidación. Evidencia: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1t2wHEJB0Zho_xtG_PiHyZRvscN9fyDE Enlace página web: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Empresas-intervenidas	Esta actividad terminó en julio	Cumplida	Hechas las verificaciones pertinentes en la página web de la Entidad, se encuentran listados los prestadores que han sido intervenidos por la misma. Esta información fue contrastada con la contenida en el Informe de Gestión Primer Semestre de 2022, por lo que la actividad se ha desarrollado y finalizado conforme a lo programado.	
1.10	Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad	Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación	24878	1/06/2022 a 31/12/2022	Actividad inicia en junio	Se elaboró y se remitió al grupo de comunicaciones el informe de gestión de esta Dirección correspondiente al primer semestre de 2022 para su respectiva publicación en la página web de la entidad. Evidencia: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15Nq_9TOMEXKj5j2QMhp9iqp0e3HrI	Esta actividad se reportará nuevamente en Diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en Diciembre.	En Desarrollo	Durante el período de seguimiento se elaboró y publicó el Informe de Gestión Primer Semestre de 2022, por lo que la actividad se ha desarrollado conforme a lo programado. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20DEIL%20%202022-1-2.pdf	
1.11	Emitir conceptos y posiciones jurídicas para definir la línea conceptual de la entidad	Oficina Asesora Jurídica	24932	1/01/2022 a 31/12/2022	Se emitió 69 conceptos jurídicos en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general sobre i) el régimen de los SPD y ii) medidas y normativa adoptadas por la SSPD y demás autoridades competentes durante la emergencia y 3 posiciones jurídicas sobre i) Costas Procesales y Agencias en Derecho. Intereses moratorios, ii) Viabilidad de suspensión de la aplicación de la medida de aplazamiento dispuesta en la Resolución SSPD No. 20201000046075 del 19 de octubre de 2020, y iii) Alcance al Memorando 20211300032443 del 26 de abril de 2021. Recursos de reposición, apelación y queja en el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Trámite, procedibilidad y oportunidad de los recursos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/11GnUcQsooV7TLqzMjhX4f1jp72OetZk3	Se emitió 75 conceptos jurídicos y 3 posiciones jurídicas sobre i) Vigencia de la Resolución CREG 048 de 2020 - opción tarifaria transitoria para el servicio público de gas combustible., ii) Respuesta a memorando SSPD No. 2020800045923 - Concepto sobre acreditación de sumas no objeto de reclamación, y iii) Tiempo de respuesta a los requerimientos realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a las empresas vigiladas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1xxk2YxPpgb5LZRmJr1GZ1v1JT_qMsqR	Se emitió 91 conceptos jurídicos y 3 posiciones jurídicas sobre : i) Política de Gestión de RESPEL vs. Pronunciamientos de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, ii) Alcance del numeral 8 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, y iii) Expedición, acreditación, custodia y archivo de información relacionada con la afectación a los derechos humanos y al derecho internacional humanitario. Respuesta a Memorando 20225290116803. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1c2CK79mJD5Jix5E2MweijnNEYMDRN12	Se emitió 46 conceptos jurídicos y 1 posición jurídica sobre : Inspección, vigilancia y control de la SSPD sobre los prestadores que implementen el uso de pilas públicas para el servicio público domiciliario de acueducto en esquemas diferenciales de prestación urbanos y rurales. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1EXPopv2JVjYtCvMBKgBGSLL4z5objjWWW	En Desarrollo	Durante el período de seguimiento, la Oficina Asesora Jurídica emitió conceptos y posiciones jurídicas, a demanda, estableciendo la línea jurídica de la Entidad, por lo que la actividad se ha desarrollado según lo programado.	
1.12	Atender las consultas verbales realizadas internamente y las efectuadas por la ciudadanía en general	Oficina Asesora Jurídica	24933	1/01/2022 al 31/12/2022	Se atendieron 9 consultas verbales sobre diferentes temas del sector de servicios públicos, como recursos, Retie y AEGR, entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/11GnUcQsooV7TLqzMjhX4f1jp72OetZk3	Se atendieron 6 consultas verbales recibidas en la OAJ, las cuales se absuelven de acuerdo con los lineamientos y criterios jurídicos establecidos en la entidad según el tema consultado. Evidencia: http://sisgestion.superservicios.gov.co/Sisgestion/PlanAccion/RegistroSeguimiento.aspx	Se atendieron 8 consultas verbales recibidas en la OAJ, las cuales se absuelven de acuerdo con los lineamientos y criterios jurídicos establecidos en la entidad según el tema consultado. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1c2CK79mJD5Jix5E2MweijnNEYMDRN12	Se atendieron 4 consultas verbales recibidas en la OAJ, las cuales se absuelven de acuerdo con los lineamientos y criterios jurídicos establecidos en la entidad según el tema consultado. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1EXPopv2JVjYtCvMBKgBGSLL4z5objjWWW	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes y durante el período de seguimiento, la Oficina Asesora Jurídica ha atendido consultas verbales internas y de ciudadanos, a demanda, estableciendo la línea jurídica de la Entidad, por lo que la actividad se ha desarrollado según lo programado.	
1.13	Actualizar y socializar la normativa y doctrina que se expida sobre el sector los servicios públicos domiciliarios	Oficina Asesora Jurídica	24936	1/01/2022 al 31/12/2022	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2022 correspondiente a 60 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No.185 al concepto No. 245 de 2022). Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2022 correspondiente a 71 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No.246 al concepto No. 316 de 2022). Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2022 correspondiente a 123 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No.317 al concepto No. 439 de 2022). Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector	Se remite para actualización y socialización mediante publicación en la página web de la Superintendencia, la doctrina expedida por la Oficina Asesora Jurídica en la vigencia 2022 correspondiente a 76 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No.440 al concepto No. 515 de 2022). Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector	En Desarrollo	Verificada la página web de la Entidad, la Oficina Asesora Jurídica ha actualizado y socializado la normativa del sector de los servicios públicos domiciliarios a través de la publicación de 515 conceptos de la Vigencia 2022, por lo que esta actividad se ha desarrollado según lo programado.	
1.14	Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24955	1/01/2022 a 31/12/2022	En mayo se elaboraron 21 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. Evidencia: Boletines de mayo y evidencia de correos enviados en https://drive.google.com/drive/folders/1ZZ7xxJ3XS5H7VpH9_luX7S0ZFr_uC6?usp=sharing	En junio se elaboraron 20 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. Evidencia: Boletines de junio y evidencia de correos enviados en https://drive.google.com/drive/folders/1XelUQH-lqmhj5bBAlHbV6Fm40a?usp=sharing	En julio se elaboraron 19 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. Evidencia: Boletines de julio y evidencia de correos enviados en https://drive.google.com/drive/folders/1xpSCDB9HxwHapn9WPvW05jAphDJ_P?usp=sharing	En agosto se elaboraron 22 boletines con el compendio diario de alertas y noticias en medios y redes sociales sobre la entidad y el sector. El documento es informado por correo electrónico a un grupo de colaboradores de la entidad para su valoración y gestión en caso de considerarse necesario. Evidencia: Boletines de agosto y evidencia de correos enviados en https://drive.google.com/drive/folders/1GLKLnjFVcNF BpZAV1kXW6LmuMsA?usp=sharing	En Desarrollo	Durante el período de seguimiento la Oficina Asesora de Comunicaciones ha elaborado y remitido por el correo electrónico institucional boletines con el compendio diario de alertas y noticias sobre la Entidad y el sector de los servicios públicos domiciliarios, por lo que esta actividad se ha desarrollado conforme a lo programado.	

1.15	Elaborar informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	24956	1/01/2022 a 31/12/2022	<p>El 20 de mayo se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de abril de 2022, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior.</p> <p>Se informa además que en la descripción de los reportes de febrero y marzo el año correcto es 2022. Quedó 2021 por error involuntario.</p> <p>Evidencia: Informe graficado de abril 2022 en https://drive.google.com/file/d/1WOPkBlmQDU-JISxvUK-XebA60TNSoLpt/view?usp=sharing Archivo excel informe de abril 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y0Q9RALIUk8Eghf5gvpdB-XWA0mEBG/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfop=true&sd=true</p>	<p>El 17 de junio se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de mayo de 2022, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior.</p> <p>Evidencia: Informe graficado de mayo 2022 en https://drive.google.com/file/d/1pX3AAsUaV6EgKHA7EmTVQu0QMAh_ppiv/view?usp=sharing Archivo excel informe de mayo 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y0Q9RALIUk8Eghf5gvpdB-XWA0mEBG/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfop=true&sd=true</p>	<p>El 19 de julio se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de junio de 2022, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior.</p> <p>Evidencia: Informe graficado de junio 2022 en https://drive.google.com/file/d/1OuxZhSFRz67pjVMo4YtE5a9KfT92gkV/view?usp=sharing Archivo excel informe de junio 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y0Q9RALIUk8Eghf5gvpdB-XWA0mEBG/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfop=true&sd=true</p>	<p>El 16 de agosto se compartió con el equipo de la OAC el informe de presencia en medios y redes sociales de julio de 2022, que permite analizar las menciones sobre la entidad, el tono de las mismas, identificar las alertas sobre la gestión de la entidad y los servicios públicos, entre otros aspectos. El seguimiento es mes vencido, por eso se reportan los informes correspondientes al mes anterior.</p> <p>Evidencia: Informe graficado de julio 2022 en https://drive.google.com/file/d/11b_TVRS3VQ6GjMU0lphe0YNU2FzkyYn/view?usp=sharing Archivo excel informe de julio 2022 en https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y0Q9RALIUk8Eghf5gvpdB-XWA0mEBG/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtfop=true&sd=true</p>	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes, se ha constatado que la Oficina Asesora de Comunicaciones ha realizado, durante el periodo de seguimiento, el informe de presencia en medios y redes sociales de la Entidad, de manera mensual, por lo que esta actividad se ha desarrollado de acuerdo con lo programado.
1.16	Traducir documento prioritario en lenguaje claro	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	25130	1/04/2022 a 31/10/2022	<p>Para el mes de mayo no se ha tenido avance en la actividad se esta esperando respuesta por parte de las delegadas de AAA . Energía y gas que se hagan las observaciones respectivas al documento de lenguaje claro .</p> <p>Evidencia: N/A</p>	<p>Se realizaron ajustes de normativa y de forma al documento elegido para llevar a cabo la traducción a lenguaje claro en el mes de junio este trabajo ha sido con apoyo de las delegadas de AAA y Energía y Gas</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FhSct8PbYcWRB4kETzcd-EZV9Jwgrs?usp=sharing</p>	<p>Como avance de gestión para la actividad, en el mes de julio, se continua con el proceso de intervención de traducción a lenguaje claro de la factura correspondiente al servicio público domiciliario de aseo, apoyo brindado por la Delegada para AAA</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1cb3kcVdPyCjmsk5yXlNeNdrceQqas5V</p>	<p>Para este periodo, no se encontraba programado avance de la actividad</p>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio ha adelantado diversas actividades encaminadas a revisar que el lenguaje empleado en las facturas de los servicios públicos domiciliarios contengan lenguaje claro, para lo cual ha solicitado sus aportes a las otras delegadas de la Entidad, por lo que esta actividad se ha desarrollado conforme a lo programado.
1.17	Elaborar y socializar instructivo para producir documentos en lenguaje claro y accesibles en ambiente web	Oficina Asesora de Comunicaciones	24953	2/02/2022 a 31/08/2022	<p>El 27 de mayo quedó formalizado en Sigme el "Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web" bajo el código CO-I-001</p> <p>Evidencia: Documento publicado en https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isdodoc/consultas.nsf/0/A36DC1AE4DE2D7D20525864F005006B470?OpenDocument</p>	<p>Como parte de la gestión para la fase de socialización del instructivo, en junio se hicieron acercamientos con otras entidades para solicitar apoyo en el tema de sensibilización sobre elaboración de documentos con accesibilidad web a funcionarios de la entidad, entre ellos un correo al MIntic - Agencia Nacional Digital.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1hsO7YaCa0UIMM4_sM7FlX4ObiTEJkTio/view?usp=sharing</p>	<p>Como parte de la gestión para la fase de socialización del instructivo, en julio se obtuvo el apoyo del INCI para realizar charla sobre accesibilidad web al personal de la entidad. No se concretó el apoyo del MIntic.</p> <p>Evidencia: Radiado respuesta INCI 20221200018081 y correo electrónico para charla general a la entidad en https://drive.google.com/drive/folders/11ghZVTid3NE5fzg_562OWC9uQ2zi-pw?usp=sharing</p>	<p>Los días 10 y 17 de agosto, la Oficina Asesora de Comunicaciones con el apoyo del Grupo de Capacitación de Talento Humano, realizó dos talleres para socializar el Instructivo para la elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web - CO-I-001. En los talleres participó como facilitador el Instituto Nacional para Ciegos (INCI). Se informaron los lineamientos para elaborar documentos claros y accesibles, y se presentó el instructivo.</p> <p>Evidencia: Memorias de los talleres en https://drive.google.com/drive/folders/1QjhwZFoTOMKolgzx8TzCfYm9WJPZs?usp=sharing</p>	Cumplida	Revisado Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, se encuentra, como documento asociado al Proceso de Comunicaciones, el Instructivo para elaboración de documentos en lenguaje claro y accesibilidad web bajo el código CO-I-001. Existe evidencia de las actividades de socialización realizadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones con el apoyo del Instituto Nacional para Ciegos (INCI), por lo que esta actividad se desarrolló y finalizó conforme a lo programado.
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	<p>En Mayo 2022 la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio gestionó 1838 solicitudes (1831 derechos de petición, 7 silencios administrativos positivos,) de los cuales 1838 se atendieron en los términos de ley.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16_VWipAb2k6z2_73K0d6COVlq3gTJB/edit?usp=sharing&oid=1172493727345029210328</p>	<p>En Junio 2022 la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio gestionó 131 solicitudes (117 derechos de petición, 14 silencios administrativos positivos,) de los cuales 130 se atendieron en los términos de ley.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XbGW7LdE3aVuOB9emZz07qPH2p26Vc/edit?usp=sharing&oid=1102493727345029210328</p>	<p>Durante el mes de julio la SDPUGT no gestionó trámites de competencia, debido a la suspensión de términos para la implementación y estabilización del nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo –SGDEA</p> <p>Evidencia: RESOLUCIONES 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315</p>	<p>En el mes de agosto de 2022 la SDPUGT resuelve un total de 815 solicitudes (760 PQR, 31 SAP, 24 solicitudes de investigación RAP X SAP) de los cuales 815 se respondieron dentro de los términos legales conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1TKVZ5QCCb</p>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio atendió trámites a su cargo. Sin embargo, se presentó una suspensión de términos debido a la implementación del Nuevo Sistema de Gestión Documental - CRONOS, instrumentalizada a través de las Resoluciones Nos. 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315, la actividad se viene cumpliendo según lo programado.
		Dirección Territorial Centro	25320	1/01/2022 al 31/12/2022	<p>La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de junio de 2022, un total de 467 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 363 que equivalen al 87,1%, Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 125, RAP 189 y REQ 30. Es de anotar que aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, lo que determina esfuerzos para la atención oportuna de los mismos.</p> <p>Evidencia: Archivo en Excell "5_1_ Trámites DTC de MAYO 2022" Hoja "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1STzcGc-Q54YbPdFaUL5pW6SraupoaG</p>	<p>La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de julio de 2022, un total de 531 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 322 que equivalen al 60,6%, Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 163, RAP 141, REQ 16 y REV 2. Es de anotar que aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, lo que determina esfuerzos para la atención oportuna de los mismos.</p> <p>Evidencia: Archivo en Excell "6_1_ Trámites DTC de JUNIO 2022" Hoja "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-P05k2lmsbHfzCqZREm7C7soJsinUs</p>	<p>La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de agosto de 2022, un total de 531 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 322 que equivalen al 60,6%, Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 163, RAP 141, REQ 16 y REV 2. Es de anotar que no se puede establecer cuantas se recibieron y cuantas se resolvieron en termino debido que no se cuenta con la estadística del aplicativo cronos</p> <p>Evidencia: Archivo en Excell "7_1_ Trámites DTC de JULIO 2022" Hoja "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1l6sX0xH1ScGPOB5vn0qFzJQcUM07MH</p>	<p>La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de Agosto de 2022, un total de 531 trámites radicados en la dependencia de la vigencia de 2022, siendo gestionados en término 322 que equivalen al 60,6%, Las cantidades tramitadas en términos por cada tipo de documento son: PQR 163, RAP 141, REQ 16 y REV 2. Es de anotar que no se puede establecer cuantas se recibieron y cuantas se resolvieron en termino debido que no se cuenta con la estadística del aplicativo cronos</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1L-E27Rp9f8JTKRWp55sLLPxK5VlU0?usp=sharing</p>	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Centro atendió los trámites a su cargo, presentando un retraso significativo en la respuesta oportuna, teniendo en cuenta la insuficiencia de personal. Además se debe tener en cuenta que el Sistema de Gestión Documental CRONOS, no permite establecer, con certeza, el número de trámites a cargo de la dependencia. La actividad se viene desarrollando con dificultades. Con respecto a las dificultades presentadas en relación con el Sistema de Gestión Documental CRONOS, la Oficina de Control Interno emitió una alerta, mediante Memorando 20221400146323 del 28/07/2022.
		Dirección Territorial Noroccidente	25311	1/01/2022 al 31/12/2022	<p>En mayo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 3.464 trámites (1.385.069 PQR, 545 RAP, 726 REQ, 40 REV y 768 Atenciones Personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 3.457, es decir, el 99,99% en oportunidad legal. Los 7 vencimientos corresponden a PQR por error en la tipificación.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/12WbLQDMGkQ-887dbxk1b8l8he7K9lUv?usp=sharing</p>	<p>En junio la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 1.743 trámites (938 PQR, 142 RAP, 122 REQ, 30 REV, 511 Atenciones personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 1.742, es decir, el 99,99% en oportunidad legal.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1MrUOX0zdYEmf66SMjREKb_9yoFROA4a?usp=sharing</p>	<p>En julio se hace ajuste del reporte que se hizo en el mes de junio, al determinar que la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.297 trámites (1.058 PQR, 322 RAP, 365 REQ, 41 REV, 511 Atenciones personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 2.282, es decir, el 99,35% en oportunidad legal. Sobre trámites atendidos en el mes de julio no se hace reporte teniendo en cuenta la suspensión de términos adoptado por la entidad mediante las resoluciones 20221000657765 del 28 de junio de 2022, 20221000658625 DEL 01/07/2022, 20221000660315 del 04/07/2022</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1PniQr7BWR0kdfGjRkZmGms8EZWQ2Y?usp=sharing</p>	<p>En agosto la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.742 trámites (2.118 PQR, 464 RAP, 150 REQ, 10 REV), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/11EP7uWGRJmBShZJP6gM0DAHECLnuclM?usp=sharing</p>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Noroccidente atendió trámites a su cargo, sin un número de vencimientos significativo. En el mes de junio de 2022, no realizó reporte debido a la suspensión de términos instrumentalizada a través de las Resoluciones 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315. La actividad se viene desarrollando conforme a lo programado.
		Dirección Territorial Nororient	25312	1/01/2022 al 31/12/2022	<p>Durante el mes de mayo se tramitaron 1090 radicados de la vigencia 2022 radicados en la dependencia, de los cuales 607 se respondieron dentro de los tiempos establecidos, logrando un 55,68%. Para este mes no se cumplió la meta para esta actividad, debido a la gran cantidad de trámites en rezago que superan la capacidad estimada de la DT, lo cual repercute en el cumplimiento de las metas de esta actividad. Para ello la DT Nororient se encuentra gestionando más personas para lograr el cumplimiento de sus metas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1nqCISJShBlEDW64rPLfMvAlc51O7Sa?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de junio se tramitaron 147 radicados de la vigencia 2022 radicados en la dependencia, de los cuales 147 se respondieron dentro de los tiempos establecidos, logrando el 100%. Para este mes se cumplió la meta para esta actividad.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1naCSOQLyR5eMz5Wfat7EoNoun-7g-6VY?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de julio se hizo ajuste del reporte que se hizo en el mes de junio, al determinar que la Dirección Territorial Nororient tramitó de vigencia 648 radicados de la vigencia 2022 radicados en la dependencia, de los cuales 389 se respondieron dentro de los tiempos establecidos, logrando el 60%. Para este mes no se cumplió la meta para esta actividad. Es de aclarar, que el reporte del mes de julio es realizado con el cuadro de trámites del mes de junio ajustado, debido a la situación presentada por el cambio de plataforma documental.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1TDmqyM9d_E8k1wcMXd6uZ2u_D4zu2R2?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de agosto, se han presentado inconvenientes con la plataforma de gestión documental CRONOS, lo cual, no permitió el cumplimiento de la meta para esta actividad, puesto que, según los cuadros internos solo se logró tramitar 1 radicados de los 253 que se evidencian como meta real, alcanzando el 0,39%.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RYHWp39g96DyDU_ggTQyIF-nPU63n8NN?usp=sharing</p>	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Nororient atendió los trámites a su cargo, presentando un retraso significativo en la respuesta oportuna, teniendo en cuenta la insuficiencia de personal. Además se debe tener en cuenta que los inconvenientes presentados con el Sistema de Gestión Documental CRONOS, no han permitido a la dependencia cumplir con la meta. La actividad se viene desarrollando con dificultades. Con respecto a las dificultades presentadas en relación con el Sistema de Gestión Documental CRONOS, la Oficina de Control Interno emitió una alerta, mediante Memorando 20221400146323 del 28/07/2022.

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 31 de mayo de 2022, la DTOC resolvió 1354 trámites, de los cuales 1255 (93%) fueron dentro de los términos legales, los 99 restantes corresponden a 4 PQR que se encontraban en trámite de revisión; 12 RAP que se encontraban en trámite de pruebas; 3 REV que se encontraban a espera de respuesta de consentimiento por parte del usuario o de la ESP Y 80 Atenciones personalizadas las cuales estaban tramitadas pero pendientes de descargar Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1iut3i8U3B512M29c6e9563X1S65wUJ-edidif?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&npof=true&sd=true	Con corte al 24 de junio de 2022, la DTOC resolvió 612 trámites, de los cuales 612 (100%) fueron dentro de los términos legales Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mW3THNAqdfbdfCeSIFT3m77hs02_oUDX?usp=sharing	Con corte al 24 de junio de 2022, la DTOC resolvió 1088 trámites, de los cuales 982 (90%) fueron dentro de los términos legales, los 106 restantes corresponden a 3 PQR que se encontraban en trámite de revisión; 14 RAP que se encontraban en trámite de pruebas Y 89 Atenciones personalizadas las cuales estaban tramitadas pero pendientes de descargar Nota: Teniendo en cuenta la suspensión de términos, las fallas presentadas con el nuevo gestor documental y a que no contamos con un reporte estadístico de lo que ingresó, se acordó con la OAPII que para el mes de julio se reportarán las mismas cifras del mes de junio y se deberá incluir en la descripción y en las evidencias estas inconsistencias junto con la resolución Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mCjQAcKOVFLYdKkiYzXsKSYA85EZGmdLU7?usp=sharing	Con corte al 31 de agosto de 2022, la DTOC resolvió aproximadamente 1850 Trámites. Durante este mismo mes ingresaron 995 trámites. Es de anotar, que los tramitados superaron lo que ingreso a la DTOC; toda vez que los términos fueron suspendidos desde el 26 de junio hasta el 31 de julio; no obstante, se realizó la proyección de estos, y una vez activados los términos se culminó el proceso (estos datos son provisionales, toda vez que no contamos con bases de datos del Gestor documental Cronos) Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1mApNGuaDcprEYtmOwwWhyEnFjnYjLh?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Occidente atendió trámites a su cargo, presentando un retraso significativo en la respuesta oportuna, debido a los inconvenientes del Sistema de Gestión Documental CRONOS. LA actividad se vio afectada por la suspensión de términos instrumentada a través de las Resoluciones 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315. LA actividad se viene desarrollando con dificultad. Con respecto a las dificultades presentadas en relación con el Sistema de Gestión Documental CRONOS, la Oficina de Control Interno emitió una alerta, mediante Memorando 20221400146323 del 28/07/2022.
		Dirección Territorial Oriente	25504	5/01/2022 al 31/12/2022	La Dirección Territorial Oriente en el mes de mayo atendió 429 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 152 PQR, 49 RAP, 2 REQ Y 226 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 394 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. Los radicados atendidos fuera de término corresponden a radicados que inicialmente se les dió otro trámite y se les debió cambiar la tipificación para ser atendidos como recursos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-z8mDOVnOS0mF1cRt2XGt4v9kYd9Hfo	La Dirección Territorial Oriente en el mes de junio atendió 199 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 34 PQR, 7 RAP, 158 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 166 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. Los radicados atendidos fuera de término corresponden a radicados que inicialmente se les dió otro trámite y se les debió cambiar de tipificación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1macMlogYOuLNTLIDyaZmVNqaiXM1_Ba	La Dirección Territorial Oriente en el mes de julio atendió 88 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 68 PQR, 15 RAP, 1 REQ Y 4 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 69 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. La baja cantidad de tramites atendidos se debe a la suspensión de términos mediante resoluciones: 20221000658625 DEL 01/07/2022 Y 20221000660315 DEL 08/07/2022, en espera de la estabilización del sistema de gestión documental CRONOS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1NM7RvYxRcdt6jybE4J_rICbYgZ25l	La Dirección Territorial Oriente en el mes de agosto atendió 251 trámites radicados en la dependencia, correspondientes a: 88 PQR, 13 RAP, 4 REQ Y 146 ATENCIONES PERSONALIZADAS, 234 trámites fueron atendidos dentro de los términos de ley. La baja cantidad de trámites atendidos se debe a las fallas del sistema de gestión documental CRONOS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1VL_RbYe3B6bOF87e1-vF9KI0HIOkV6	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Oriente atendió trámites a su cargo, presentando un significativo retraso en la respuesta oportuna, debido a los inconvenientes del Sistema de Gestión Documental CRONOS. La actividad se vio afectada por la suspensión de términos instrumentada a través de las Resoluciones 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315. LA actividad se viene desarrollando con dificultad. Con respecto a las dificultades presentadas en relación con el Sistema de Gestión Documental CRONOS, la Oficina de Control Interno emitió una alerta, mediante Memorando 20221400146323 del 28/07/2022.
		Dirección Territorial Suroccidente	25309	1/01/2022 al 31/12/2022	Durante este periodo se gestionó dentro de los términos de Ley, el 82% de los radicados tramitados correspondientes a la vigencia 2022 (se tramitaron 772 radicados de los cuales 632 fueron evacuados dentro de los términos de Ley). Verificados estos resultados, se encuentra que los 140 trámites vencidos corresponden principalmente a RAP radicados a principios del año. Es importante resaltar que el personal encargado de estos trámites también está encargado de resolver trámites de vigencias anteriores y lo remitido por otras dependencias. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1JdK-Z9XJzPyXiy7sKIG5fBNxCtnGj-4C?usp=sharing	Durante este periodo se gestionó dentro de los términos de Ley, el 55% de los radicados tramitados correspondientes a la vigencia 2022 (se tramitaron 322 radicados de los cuales 176 fueron evacuados dentro de los términos de Ley). Verificados estos resultados, se encuentra que los 146 trámites vencidos corresponden principalmente a RAP radicados a principios del año. Es importante resaltar que el personal encargado de estos trámites también está encargado de resolver trámites de vigencias anteriores y lo remitido por otras dependencias. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1JdK-Z9XJzPyXiy7sKIG5fBNxCtnGj-4C?usp=sharing	Durante este periodo no se resolvieron trámites debido a que la entidad suspendió los términos desde el 28 de junio hasta el 29 de julio de 2022 mediante las resoluciones 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315.	Durante este periodo se registra la evacuación de 166 trámites de competencia de la territorial radicados en 2022, mencionando que los datos fueron obtenidos de los controles operativos que se tienen en la territorial y que son diligenciados por los colaboradores. Lo anterior debido a que el sistema estadístico de Cronos aún se encuentra en ajustes. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1JdK-Z9XJzPyXiy7sKIG5fBNxCtnGj-4C?usp=sharing	En Retraso de Ejecución	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Suroccidente atendió trámites a su cargo, presentando un retraso significativo en la respuesta oportuna, debido los inconvenientes del Sistema de Gestión Documental CRONOS. La actividad se vio afectada por la suspensión de términos instrumentada a través de las Resoluciones 20221000657765, 20221000658625 Y 20221000660315. Se evidencia que no es posible llevar unas estadísticas confiables, debido a que CRONOS se encuentra en ajustes. La actividad se viene desarrollando con dificultad. Con respecto a las dificultades presentadas en relación con el Sistema de Gestión Documental CRONOS, la Oficina de Control Interno emitió una alerta, mediante Memorando 20221400146323 del 28/07/2022.
		Dirección Territorial Suroriental	25541	22/01/2022 al 31/12/2022	A mayo 2022 la DTSOR tramitó 285 solicitudes, siendo 4 del mes de febrero 2022 tramitadas no vencidas, 32 solicitudes de marzo 2022 de las cuales 31 se tramitaron en término; 37 solicitudes de abril 2022 de las cuales 36 se tramitaron en término; 212 solicitudes correspondientes del mes de mayo 2022 de las cuales 202 fueron atendidas en término; Del 100% de la meta se cumplió con el 74,39% de la meta debido a devoluciones de expedientes incompletos Evidencia: Evidencia con nombre de "25541 MAYO 2022 DTSOR" que se encuentra en: (https://drive.google.com/drive/folders/1L3dlyh-Jq26vIHMTgVl8F7KkUyDaiQL)	A junio 2022 la DTSOR tramitó 441 solicitudes, siendo 4 del mes de febrero 2022 tramitadas no vencidas, 32 solicitudes de marzo 2022 de las cuales 31 se tramitaron en término; 37 solicitudes de abril 2022 de las cuales 36 se tramitaron en término; 212 solicitudes correspondientes del mes de junio 2022 de las cuales 202 fueron atendidas en término; 441 solicitudes correspondientes del mes de junio 2022 recibidas y radicadas a la dependencia 870, de las cuales 156 se han tramitado en término; Del 100% de la meta, se cumplió con el 35,37% de la meta por motivo de devoluciones de expedientes incompletos Evidencia: Documento 25541 Junio 2022 que se encuentra en (https://drive.google.com/drive/folders/1uS5k1zRNvEOplu5Wslr_RwwGXfZozmO)	A julio 2022 la DTSOR tramitó 441 solicitudes, siendo 4 del mes de febrero 2022 tramitadas no vencidas, 32 solicitudes de marzo 2022 de las cuales 31 se tramitaron en término; 37 solicitudes de abril 2022 de las cuales 36 se tramitaron en término; 212 solicitudes correspondientes del mes de mayo 2022 de las cuales 202 fueron atendidas en término; 441 solicitudes correspondientes del mes de junio 2022 recibidas y radicadas a la dependencia 870, de las cuales 156 se han tramitado en término; Del 100% de la meta, se cumplió con el 35,37% de la meta por motivo de devoluciones de expedientes incompletos; en julio hubo suspensión de términos desde el 28 de junio 2022 al 29 de julio 2022 por esta razón no hubo un incremento en trámites. Evidencia: Drive donde se encuentran las resoluciones de suspensión de términos y Documento 25541 Junio 2022 que se encuentra en (https://drive.google.com/drive/folders/1MGNoOpclBfKL7YriUi-uzzz2ZvJlkgsoM)	A Agosto 2022 la DTSOR tramitó 113 solicitudes correspondientes del mes de agosto 2022 recibidas y radicadas a la dependencia 870, de las cuales 113 se han tramitado en término; todo a su vez que son estadísticas internas para evidenciar la ejecución de trámites en la DTSOR por fallas en el aplicativo CRONOS en las estadísticas. Evidencia: La evidencia se encuentra en el siguientes DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1N266v8hE4Ttbls-9JLFCFVQl66-ypH4) anexo 25541	Actividad No Verificable	Una vez revisada la información reportada en el aplicativo SISGESTION por la DTSOR, se aprecian errores de registro pues en junio y julio se incluyeron los mismos datos y en agosto la evidencia registrada la evidencia solo refiere a las Atenciones personalizadas dejando de lado el resto de trámites, por lo que, pese a que se hace referencia a los problemas que presenta el sistema de gestión documental que impactan la evacuación de trámites, se genera una alerta frente al cumplimiento de la meta del plan de acción de la dependencia, por no contar con estadísticas reales de su gestión.
		Dirección Territorial Centro	25328	1/01/2022 al 31/08/2022	Para el mes de mayo de 2022, de un total de 32.229 trámites pendientes de gestión de vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 11.710 trámites (acumulado en el cuarto mes el año), discriminados así: 1.713 PQR, 8.626 RAP, 1.286 REQ y 85 REV, quedando un rezago de 20.519 trámites por gestionar. El rezago se presentó por diferentes situaciones, tales como el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes, debido a la misma dinámica del proceso que origina traslados o cambios de tipificación, además por la creación de la DTSOR a la que se le están reasignando tramites. Es de anotar que el escaso Recurso Humano disponible actualmente, frente al alto volumen de tramites que se reciben en la DTC, es un factor que sigue impactando el porcentaje de cumplimiento en mayo. Evidencia: Archivo en Excell "5_1_ Trámites DTC de MAYO 2022" Hoja "REZAGO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1STzcGc-Q54YbPdFaUL5pW6SraupoaG	Para el mes de junio de 2022, de un total de 30.721 trámites pendientes de gestión de vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 13.219 trámites, discriminados así: 2.006 PQR, 9.729 RAP, 1.398 REQ y 86 REV, quedando un rezago de 17.502 tramites por gestionar. El rezago se presentó por diferentes situaciones, tales como el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO II y a CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes, debido a la misma dinámica del proceso que origina traslados o cambios de tipificación, además por la creación de la DTSOR a la que se le están reasignando tramites. Es de anotar que el escaso Recurso Humano disponible actualmente, frente al alto volumen de tramites que se reciben en la DTC, es un factor que sigue impactando el porcentaje de cumplimiento en junio. Evidencia: Archivo en Excell "6_1_ Trámites DTC de JUNIO 2022" Hoja "REZAGO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-P05k2lm6sbHfzCqZREm7C7oJsnUs	Para el mes de julio de 2022, de un total de 32.282 trámites pendientes de gestión de vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 14.383 trámites, discriminados así: 1.975 PQR, 10.923 RAP, 1.399 REQ y 86 REV, quedando un rezago de 17.899 tramites por gestionar. El rezago se presentó por diferentes situaciones, tales como el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO II y a CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes, debido a la misma dinámica del proceso que origina traslados o cambios de tipificación, además por la creación de la DTSOR a la que se le están reasignando tramites. Es de anotar que el escaso Recurso Humano disponible actualmente, frente al alto volumen de tramites que se reciben en la DTC, es un factor que sigue impactando el porcentaje de cumplimiento en julio. Evidencia: Archivo en Excell "7_1_ Trámites DTC de JULIO 2022" Hoja "REZAGO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1l6sX0xH1SiGcP0B5vnoqFzjQum07MH	Para el mes de Agosto de 2022, de un total de 32.282 trámites pendientes de gestión de vigencias anteriores, la DT Centro ha resuelto 15.209 tramites, discriminados así: RAP, 780 REQ 46, donde se resolvieron 826. El rezago se presentó por diferentes situaciones, tales como el cambio a la nueva versión del sistema ORFEO II y a CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se pueden presentar diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses siguientes, debido a la misma dinámica del proceso que origina traslados o cambios de tipificación, además por la creación de la DTSOR a la que se le están reasignando tramites. Es de anotar que el escaso Recurso Humano disponible actualmente, frente al alto volumen de tramites que se reciben en la DTC, es un factor que sigue impactando el porcentaje de cumplimiento en junio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Ywtl3NlI2CuvH144cnJnOyUGrGFapb?usp=sharing	Actividad No Verificable	Una vez revisada la información reportada en el aplicativo SISGESTION por la DTC, se aprecian errores de registro pues en junio y julio se incluyeron los mismos datos y en agosto la evidencia registrada no es consistente con los trámites a los que se hace referencia en la descripción del avance, por lo que, pese a que se hace referencia a los problemas que presenta el sistema de gestión documental que impactan la evacuación de trámites, se genera una alerta frente al cumplimiento de la meta del plan de acción de la dependencia, por no contar con estadísticas reales de su gestión.

Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente

Dirección Territorial Noroccidente	25314	2/01/2022 al 31/08/2022	<p>A corte 31 de mayo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 10.697 solicitudes (235 PQR, 7.423 RAP, 2.932 REQ, 96 REV y 11 atenciones personalizadas), de los 38.545 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO 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. De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) trámites de RAP suspendido por SAP.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1quMYFTAHHU0PNwIBWpQuSbV5yEzE2i9?usp=sharing</p>	<p>A corte 30 de junio la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 12.856 solicitudes (251 PQR, 9.119 RAP, 3.355 REQ, 125 REV, 14 REV, 11 Atenciones personalizadas), de los 38.698 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO 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. De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) trámites de RAP suspendido por SAP.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1_BZQ5DsKe4eLqK7z0i6IKXXbUCip7Z?usp=sharing</p>	<p>En julio se hace ajuste del reporte que se hizo en el mes de junio, al determinar la Dirección Territorial Noroccidente a corte de 30 de junio tramitó 12.791 solicitudes (246 PQR, 9.107 RAP, 3.306 REQ, 121 REV, 14 REV, 11 Atenciones personalizadas), de los 38.688 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO 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. Sobre trámites atendidos en el mes de julio no se hace reporte teniendo en cuenta la suspensión de términos adoptado por la entidad mediante las resoluciones 20221000657765 del 28 de junio de 2022, 20221000658625 DEL 01/07/2022, 20221000660315 del 04/07/2022</p> <p>De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) trámites de RAP suspendido por SAP.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1WH_ggtYmGbuElalZMTdMVI0UpUErh?usp=sharing</p>	<p>A corte 31 de agosto la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 15.612 solicitudes, de los 38.668 radicados que se encontraban en bandejas de ORFEO 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 entrada en funcionamiento de la plataforma Cronos que ha representado un reproceso en la gestión de trámites. De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) trámites de RAP suspendido por SAP. De otro lado, se aclara que la meta real varía debido a: 1) tipificación de radicados recibidos en diciembre, 2) cambio de tipificación, 3) traslado a otra área por competencia, y 4) trámites de RAP suspendido por SAP.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1UswJbFkGis0JTRa9Jvnh9SWRQURFFXe?usp=sharing</p>	Actividad No Verificable	Una vez revisada la información reportada en el aplicativo SIGGESTION por la DTNOC, se aprecian errores de registro pues en junio y julio se hace referencia a los mismos datos, por lo que, pese a que se hace mencionan los problemas que presenta el sistema de gestión documental y la falta de personal argumentada por el área que impactan la evacuación de trámites, se genera una alerta frente al cumplimiento de la meta del plan de acción de la dependencia.
Dirección Territorial Nororient	25322	2/01/2022 al 31/08/2022	<p>Durante el mes de mayo, la meta real fueron 26715 radicados de vigencias anteriores y el avance de producto son 5677 radicados tramitados hasta este mes. Se alcanzó la meta establecida para este período con el 21,25% de avance en esta actividad, esto debido al establecimiento de nuevas metas acorde a la capacidad del talento humano de la DT Nororient y desde la cual se le ha dado prioridad a los trámites en rezago asignando mayor número de radicados de vigencias anteriores a los de proyectistas. Es de aclarar, que las metas mensuales para esta actividad cambiaron por solicitud de la DT Nororient, debido a que la capacidad humana con que cuenta no le era posible cumplir con las metas inicialmente establecidas, dicha solicitud fue aprobada por la oficina de planeación e innovación institucional, a partir del mes de mayo. En este sentido, para el mes de mayo la meta establecida es del 15%, la cual como se menciona inicialmente, se cumplió.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1HhoBYRMOvSICF-DdHHUU8srUPCYoHC8A?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de junio, la meta real fueron 27029 radicados de vigencias anteriores y el avance de producto son 6773 radicados tramitados hasta este mes. Se alcanzó la meta establecida para este período con el 25,05% de avance en esta actividad, esto debido al establecimiento de nuevas metas acorde a la capacidad del talento humano de la DT Nororient y desde la cual se le ha dado prioridad a los trámites en rezago asignando mayor número de radicados de vigencias anteriores a los de proyectistas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1N9hXJQBzue35-zAt3_F3X3bIV3FE5N?usp=sharing</p>	<p>Teniendo en cuenta el cambio de plataforma documental y los tiempos de respuesta debido a esta situación, durante el mes de julio, la meta real fueron 27041 radicados de vigencias anteriores y el avance de producto son 6776 radicados tramitados hasta este mes. Se alcanzó la meta establecida para este período con el 25,05% de avance en esta actividad, esto debido al establecimiento de nuevas metas acorde a la capacidad del talento humano de la DT Nororient y desde la cual se le ha dado prioridad a los trámites en rezago asignando mayor número de radicados de vigencias anteriores a los de proyectistas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16efc8SikVtm4tbsRP2tR2AzEiFGX-XQ?usp=sharing</p>	<p>Para el mes de agosto, según los cuadros internos y el último cuadro de trámites, se ha logrado tramitar 7582 radicados de vigencias anteriores, de 27041 que es la meta real consolidada. Para este mes no se alcanzó la meta propuesta, esto debido a dificultades en el cambio de la plataforma de gestión documental, lo cual ha generado inconvenientes en la consolidación de la información real de los trámites. Por otra parte, es de recordar que para esta actividad se establecieron nuevas metas acorde a la capacidad del talento humano de la DT Nororient y desde la cual se les ha dado prioridad a los trámites en rezago asignando mayor número de radicados de vigencias anteriores a los de proyectistas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Jv5TWhvE2skVh4S14chjGWgFmK3h?usp=sharing</p>	En Retraso de Ejecución	Una vez revisado el reporte de SIGGESTION del periodo evaluado, se aprecia que tal como lo afirma la dependencia, hay un rezago en el cumplimiento de la meta. Adicionalmente, se aprecia que no se evidencia claramente en los soportes de agosto, cual es la meta real de la actividad (total trámites pendientes de vigencias anteriores) el cual es necesario para verificar el real avance, por lo que se presenta una alerta de cumplimiento de la misma.
Dirección Territorial Occidente	25347	15/01/2022 al 31/05/2022	<p>Con corte a 31 de mayo de 2022, la DTOC traía 854 radicados en rezago, de los cuales fueron resueltos 839 dando un cumplimiento del 98.2% en el mes, La DOTC no cumplió el 1.8% del total de la meta, toda vez que había unos radicados que se encontraban en pruebas y otros que estaban en la Delegada de Protección al Usuario para resolver el RAP por SAP, los cuales la Delegada resuelve el SAP y asigna a la territorial para que resuelva el RAP</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1e2oBPtpeJwclYQ8fuKZ3AWpJUpUr9gf/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	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	Actividad cumplida a mayo de 2022 según registros de SIGGESTION y la verificación efectuada por la OCJ para el periodo, con un ligero rezago plenamente justificado por el área
Dirección Territorial Oriente	25505	15/01/2022 al 31/08/2022	<p>La D.T. Oriente a 31/05/2022 contaba con 6.738 trámites de vigencias anteriores, a corte 31/05/2022 se han tramitado 3.413 radicados, distribuidos así: 165 PQR, 2.821 RAP, 738 REQ, 9 REV y 80 ATENCIONES PERSONALIZADAS. La diferencia de 7.016 radicados reportados en enero a 6.738 reportados en mayo corresponden a radicados que se debieron cambiar de tipificación y otros que se recibieron de otras dependencias. No fue posible alcanzar la meta de 60% para el mes de mayo debido al alto volumen de trámites que tiene la territorial por resolver tanto de vigencias anteriores como de vigencia actual.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1sANv30sW0D9_0zs3n_L2sN-pK-4jzdDu</p>	<p>La D.T. Oriente a 31/06/2022 contaba con 6.738 trámites de vigencias anteriores, a corte 31/06/2022 se han tramitado 3.861 radicados, distribuidos así: 161 PQR, 2.821 RAP, 782 REQ, 9 REV y 80 ATENCIONES PERSONALIZADAS. En la columna meta se encuentran los radicados que tenía la territorial por resolver de vigencias anteriores y en la columna avance se encuentran los radicados tramitados a 31 de mayo de 2022. La diferencia de 7.016 radicados reportados en enero a 6.738 reportados en junio corresponden a radicados que se debieron cambiar de tipificación y otros que se recibieron de otras dependencias.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16-1kx1fQzG7688Bdz6BPXE6BpudKlqjN</p>	<p>La D.T. Oriente a 31/07/2022 contaba con 6.747 trámites de vigencias anteriores, a corte 31/07/2022 se han tramitado 3.901 radicados, distribuidos así: 161 PQR, 3.459 RAP, 783 REQ, 9 REV y 78 ATENCIONES PERSONALIZADAS. En la columna meta se encuentran los radicados que tenía la territorial por resolver de vigencias anteriores y en la columna avance se encuentran los radicados tramitados a 31 de julio de 2022. La diferencia de 7.016 radicados reportados en enero a 6.747 reportados en julio corresponden a radicados que se debieron cambiar de tipificación y otros que se recibieron de otras dependencias. La baja cantidad de trámites atendidos se debe a la suspensión de términos mediante resoluciones:20221000658625 DEL 01/07/2022 Y 20221000660315 DEL 08/07/2022, en espera de la estabilización del sistema de gestión documental CRONOS.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1OSgzbTELdvTwwboz-mFuzuzXluDUjEA</p>	<p>La D.T. Oriente a 31/08/2022 contaba con 6.747 trámites de vigencias anteriores, a corte 31/08/2022 se han tramitado 4.559 radicados, distribuidos así: 161 PQR, 3.459 RAP, 852 REQ, 9 REV y 78 ATENCIONES PERSONALIZADAS. En la columna meta se encuentran los radicados que tenía la territorial por resolver de vigencias anteriores y en la columna avance se encuentran los radicados tramitados a 31 de agosto de 2022. La diferencia de 7.016 radicados reportados en enero a 6.747 reportados en agosto corresponden a radicados que se debieron cambiar de tipificación y otros que se recibieron de otras dependencias. La baja cantidad de trámites atendidos se debe a las fallas del sistema de gestión documental CRONOS.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1XWKIBAnWc_CeQv7VmGzBLvjfQjXdfOz</p>	En Retraso de Ejecución	Una vez revisado el avance de la actividad, se observa que la DTOR viene registrando adecuadamente la actividad en SIGGESTION; sin embargo, a pesar de los problemas mencionados relacionados con el sistema de gestión documental, es evidente que se presenta un rezago en la ejecución de la actividad que debe ser considerado para la finalización efectiva de la misma.

				<p>Para este periodo se resolvió el 26% de los trámites competencia de la DT que se encontraban pendientes de vigencias anteriores. (Meta Real 5603 trámites pendientes de años anteriores / Avance de Producto 1443 trámites evacuados con corte a este periodo). Verificados estos resultados, se debe resaltar el incremento de trámites de vigencias anteriores recibidos en este mes (aumento de la Meta Real) debido a la recepción de radicados desde otras dependencias. De otro lado, se evidencia que el poco avance de este indicador se debe principalmente a que la territorial, con el recurso disponible, se encuentra trabajando también en la evacuación de la vigencia 2022, a fin de evitar el vencimiento de estos trámite. No obstante, ya se está adelantando un plan de trabajo para la evacuación de estos trámites a la fecha de finalización de la presente actividad.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dg4y1XwE3zSHlpW3VuKm8?usp=sharing</p>	<p>Para este periodo se resolvió el 29% de los trámites competencia de la DT que se encontraban pendientes de vigencias anteriores. (Meta Real 5599 trámites pendientes de años anteriores / Avance de Producto 1654 trámites evacuados con corte a este periodo). Verificados los resultados, se evidencia que el poco avance de este indicador se debe principalmente a que la territorial, con el recurso disponible, se encuentra trabajando también en la evacuación de la vigencia 2022, a fin de evitar el vencimiento de estos trámite. No obstante, ya se está adelantando un plan de trabajo para la evacuación de estos trámites a la fecha de finalización de la presente actividad.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dg4y1XwE3zSHlpW3VuKm8?usp=sharing</p>	<p>Durante este periodo no se resolvieron trámites debido a que la entidad suspendió los términos desde el 28 de junio hasta el 29 de julio de 2022 mediante las resoluciones 20221000657765, 20221000658625 y 20221000660315.</p>	<p>Durante este periodo se registra la evacuación de 103 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. Lo anterior debido a que el sistema estadístico de Cronos aún se encuentra en ajustes. Para este reporte se tomo como base el reporte del mes anterior y se adicionó al numerador la cantidad de trámites registrados como evacuados en los controles operativos de la territorial.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13OETjVgDKH0dg4y1XwE3zSHlpW3VuKm8?usp=sharing</p>	<p>En Retraso de Ejecución</p>	<p>Una vez revisado el reporte de SIGESTION del periodo evaluado, se aprecia que hay un rezago en el cumplimiento de la meta (31,38% frente a 88% para agosto). Adicionalmente, se aprecia que no se evidencia claramente en los reportes de agosto, cual es la meta real de la actividad (total trámites pendientes de vigencias anteriores) el cual es necesario para verificar el real avance, por lo que se presenta una alerta de cumplimiento de misma.</p>
			<p>La DTSOR cuenta con 1075 radicados de vigencias anteriores. Al 31 de mayo 2022 se tramitó 4 PRQ, no se han finalizado trámites debido a priorización de trámites RAP en vigencia actual para no incrementar porcentaje de vigencias anteriores; la disminución en trámites de vigencias anteriores se debe a la gestión en SurOriente pero apoyo en finalización; por ende la dirección competente presenta apoyo en el descargue de los RAP y finalización de trámite, lo que genera que no se visualice los descargues en DSTOR.</p> <p>Evidencia: Evidencia con nombre de "25542 MAYO 2022 DTSOR" que se encuentra en: (https://drive.google.com/drive/folders/1L3dlyh-Jq26vH1MTgVl8F7KkUYdiqQL)</p>	<p>La DTSOR cuenta con 995 radicados de vigencias anteriores. Al 30 de junio 2022 se tramitó 5 PRQ, 15 RAP y 1 REQ en término, no se han finalizado trámites debido a priorización de trámites RAP en vigencia actual para no incrementar porcentaje de vigencias anteriores; la disminución en trámites de vigencias anteriores se debe a la gestión en SurOriente pero apoyo en finalización y descargue de RAP en la dirección competente.</p> <p>Evidencia: Documento 25542 Junio 2022 que se encuentra en (https://drive.google.com/drive/folders/1u55kW1zRNveOplu5WslR_RwvGXlZoZmO)</p>	<p>La DTSOR cuenta con 994 radicados de vigencias anteriores. Al 31 de julio 2022 se tramitó 6 PRQ, 16 RAP, no se han finalizado trámites debido a priorización de trámites RAP en vigencia actual para no incrementar porcentaje de vigencias anteriores; la disminución en trámites de vigencias anteriores se debe a la gestión en Sur Oriente pero apoyo en finalización y descargue de RAP en la dirección competente.; en julio hubo suspensión de términos desde el 28 de junio 2022 al 29 de julio 2022 por esta razón no hubo un incremento en trámites.</p> <p>Evidencia: Drive donde se encuentran las resoluciones de suspensión de términos y Documento 25542 Junio 2022 que se encuentran en (https://drive.google.com/drive/folders/1MGNnOppLbfkL7YrliU-uzz9ZvJlkgsoM)</p>	<p>La DTSOR cuenta con 322 radicados de vigencias anteriores. Al 31 de agosto 2022 la disminución en tramites de vigencias anteriores se debe a la falla en el aplicativo de CRONOS para las estadísticas.</p> <p>Evidencia: La evidencia se encuentra en el siguientes DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/N2t66v8E4Tdb1s-9JLCFVlQ56_yPH4) anexo 25542</p>	<p>En Retraso de Ejecución</p>	<p>Una vez revisado el reporte de SIGESTION para el periodo de análisis, la OCI aprecia que existe rezago en el cumplimiento de la meta, pues hasta julio solo se habían evacuado el 2,21% del rezago de trámites. A su vez, en agosto se evidencian 322 trámites de rezago evacuados en su totalidad con un avance del 100%, pero que al ser revisados solo referen a traslados realizados. En síntesis, además del rezago existente, se encuentra deficiencias en el reporte de seguimiento al plan de acción, por lo que se genera alerta de cumplimiento de la actividad</p>	
			<p>Durante lo corrido del año la DT Centro ha recibido un total de 22.581 radicados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 12.030 han sido tramitados, quedando por gestionar 10.551 radicados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de tramites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>Evidencia: Archivo en Excell "5_5_Cuadro de trámite con Traslado MAYO" ubicado en: (https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1STzcGc-QS4YbIPdFaUL5pW6SrijaupoaG)</p>	<p>Durante lo corrido del año la DT Centro ha recibido un total de 26.061 radicados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 14.579 han sido tramitados, quedando por gestionar 11.482 radicados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de tramites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>Evidencia: Archivo en Excell "6_5_Cuadro de trámite con Traslado JUNIO" ubicado en: (https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-P05k2Im6sbHHzCqdzREm7C7soJsinUs)</p>	<p>Durante lo corrido del año la DT Centro ha recibido un total de 25.969 radicados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 14.486 han sido tramitados, quedando por gestionar 11.483 radicados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de tramites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>Evidencia: Archivo en Excell "7_5_Cuadro de trámite con Traslado JULIO" ubicado en: (https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1f6sX0xH1SicGPOB5vn0qFjzQqUM07MH)</p>	<p>Durante lo corrido del año la DT Centro ha recibido un total de 25.969 radicados trasladados de otras dependencias para resolver el respectivo tramite por competencia, de los cuales 15209 han sido tramitados, quedando por gestionar 10760 radicados. Es de anotar que con el escaso Recurso Humano disponible en el mes de marzo, frente al alto volumen de tramites recibidos, no se ha logrado cumplir con el 80% establecido en la meta.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1cA2sjiTe711YN1ONb7XRyqS6QyOPWgYn?usp=sharing</p>	<p>Actividad No Verificable</p>	<p>Una vez revisada la evidencia, la OCI no logró verificar los registros correspondientes en todos los periodos de análisis. En agosto, los archivos no contiene información al ser abiertos. Adicionalmente, se aprecia que la dependencia confirma lo evidenciado por la OCI de no cumplir con la meta programada, por lo que se genera alerta frente al avance de la actividad para su cumplimiento final; no obstante, los problemas del sistema de gestión documental mencionados para la generación de estadísticas.</p>	
			<p>En mayo la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 3.180 trámites de 3.970 trasladados de otras dependencias por competencia. Cumpliendo con la meta establecida no obstante, a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día. De otro lado, porque por directiz de la SDPUGT, de vigencia solo se debe tramitar el 20% y de rezago el 80%</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/11NiOPnYzL2aBvfxwnVQW4dJalWLuKOW6?usp=sharing</p>	<p>En junio la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 3.974 trámites de 4.982 trasladados de otras dependencias por competencia. Cumpliendo con la meta establecida, no obstante, a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día. De otro lado, porque por directiz de la SDPUGT se debe dar prioridad a la eliminación de rezago</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1PeuqAFLzXinTSosceE1T3KSJwEucc1d0?usp=sharing</p>	<p>En julio se hace ajuste del reporte que se hizo en el mes de junio, al determinar que la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 3.996 trámites de 4.977 trasladados de otras dependencias por competencia. Cumpliendo con la meta establecida, no obstante, a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día. De otro lado, porque por directiz de la SDPUGT se debe dar prioridad a la eliminación de rezago</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1p3LotKC7Vl-6K2c5u-LbBA_M8E6kIW00?usp=sharing</p>	<p>En agosto la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 5.415 trámites de 6.376 trasladados de otras dependencias por competencia. Cumpliendo con la meta establecida, no obstante, a que la territorial no cuenta con el personal necesario para cubrir el total de tramites en rezago y lo recibido día a día. De otro lado, porque por directiz de la SDPUGT se debe dar prioridad a la eliminación de rezago</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1QHwjIWB10MSpPHT5midFB4VzP40AOTe?usp=sharing</p>	<p>Actividad No Verificable</p>	<p>Revisada la evidencia aportada por la dependencia, la OCI no logró verificar los registros de SIGESTION, pues se aprecia que en julio y agosto de cargó la misma información de radicados trasladados (4.977), mientras en la descripción del avance en agosto se menciona un total de traslados de 6.376 y una gestión de trámites de 5.415, que tampoco se encuentra en los Drive incluidos como soporte.</p>	
			<p>Para el mes de mayo el avance de producto fueron 2811 radicados tramitados y la meta real 5040 radicados, para un avance del 55,77%. Este mes no se alcanzó la meta del 80%, debido a que los trámites de esta actividad vienen aumentando y la capacidad del talento humano de la DT Nororient, no le permite llegar al cumplimiento de la meta establecida en el plan de acción 2022. Desde la DT se seguirá haciendo seguimiento a esta actividad con el fin de lograr su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1AXW0pDFMU8g9bk0PIFURzwgFHktdaXgz/edit?usp=sharing&oid=10270349246039122347&tpof=true&sd=true</p>	<p>Para el mes de junio el avance de producto fueron 3347 radicados tramitados y la meta real 5770 radicados, para un avance del 58,00%. Este mes no se alcanzó la meta del 80%, debido a que los trámites de esta actividad vienen aumentando y la capacidad del talento humano de la DT Nororient, no le permite llegar al cumplimiento de la meta establecida en el plan de acción 2022. Desde la DT se seguirá haciendo seguimiento a esta actividad con el fin de lograr su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1AXW0pDFMU8g9bk0PIFURzwgFHktdaXgz/edit?usp=sharing&oid=10270349246039122347&tpof=true&sd=true</p>	<p>Teniendo en cuenta situación presentada con el cambio de plataforma documental, para el mes de julio el avance de producto es similar al mes anterior. Para esta actividad el avance de producto es 3349 radicados tramitados y la meta real 5770 radicados, para un avance del 58,0%. Este mes no se alcanzó la meta del 80%, debido a que los trámites de esta actividad vienen aumentando y la capacidad del talento humano de la DT Nororient, no le permite llegar al cumplimiento de la meta establecida en el plan de acción 2022. Desde la DT se seguirá haciendo seguimiento a esta actividad con el fin de lograr su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1I3ZCupMKtMkms3PmMTWlPpOw-w3EH?usp=sharing</p>	<p>Teniendo en cuenta situación presentada con el cambio de plataforma documental, para el mes de agosto, según los cuadros internos y el último cuadro de trámites del mes de junio, para esta actividad el avance de producto es 3538 radicados tramitados y la meta real 5959 radicados, para un avance del 59,37%. Este mes no se alcanzó la meta del 80%, debido a los inconvenientes con la plataforma CRONOS, que ha dificultado el trámite y consolidación de la información, adicional a ello, los trámites de esta actividad vienen aumentando y la capacidad del talento humano de la DT Nororient, no le permite llegar al cumplimiento de la meta establecida en el plan de acción 2022. Desde la DT se seguirá haciendo seguimiento a esta actividad con el fin de lograr su cumplimiento.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1O-ArqbzZ4f8F9tk7sEWot0yCMYks?usp=sharing</p>	<p>En Retraso de Ejecución</p>	<p>Una vez revisada la evidencia aportada, la OCI no puede verificar todas las evidencias del periodo analizado. A manera de ejemplo, los 5.959 radicados de la evidencia en Drive de agosto no se encuentran en enlace respectivo, solo se pueden verificar los relacionados con la meta real, 3.538, aunque con información parcial. Sumado a lo anterior, los registros del periodo indican que el avance de 59,37% están rezagados con respecto a la meta de la actividad de 80%.</p>	

2.4	Resolver los trámites trasladados de otras dependencias por competencia	Dirección Territorial Occidente	25351	1/01/2022 al 31/12/2022	Al corte de 31 de mayo de 2022 la DTOC se habían gestionado 1927 trámites de un total de 2045 que fueron trasladados de otras dependencias así: Grupo de gestión documental, Secretaría General, Grupo de gestión documental, SDPUGT, DT CENTRO, DT NOROCCIDENTE, arrojando un cumplimiento del 94% en mayo. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/12omJyEaIMPU11MUUF7iE7e70KUcNo/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Al corte de 24 de junio de 2022 la DTOC se habían gestionado 2330 trámites de un total de 2452 que fueron trasladados de otras dependencias así: Grupo de gestión documental, Secretaría General, SDPUGT, DT CENTRO, DT NOROCCIDENTE, arrojando un cumplimiento del 95% en junio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1kqclMhT9_bhfDbrGlizJXbhfOdURQEE?usp=sharing	Al corte de 24 de junio de 2022 la DTOC se habían gestionado 2330 trámites de un total de 2452 que fueron trasladados de otras dependencias así: Grupo de gestión documental, Secretaría General, SDPUGT, DT CENTRO, DT NOROCCIDENTE, DT ORIENTE Y DT SUR OCCIDENTE, arrojando un cumplimiento del 95% en junio. Nota: Teniendo en cuenta la suspensión de términos, las fallas presentadas con el nuevo gestor documental y a que no contamos con un reporte estadístico de lo que ingresó, se acordó con la OAPII que para el mes de julio se reportarán las mismas cifras del mes de junio y se deberá incluir en la descripción y en las evidencias estas inconsistencias junto con la resolución. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1kqF4Ttvy7RXiAK-dHikreTajZqW9z?usp=sharing	Con corte al 31 de agosto de 2022, la DTOC resolvió en promedio 405 trámites de 1378 que fueron trasladados de otras dependencias (estos datos son provisionales toda vez que no contamos con bases de datos del Gestor documental Cronos) Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1km4yx0XZLMPRDf5Qgd1Q_uZiXf6dqwC1?usp=sharing	Actividad No Verificable	Revisada la información registrada en SISGESTION para esta actividad, la OCI no evidenció coherencia entre los registros, la descripción y soportes del periodo. No obstante que la misma dependencia menciona los problemas del sistema de gestión documental para la generación de estadísticas, es preciso que se adelanten gestiones para evidenciar la información real en las bases de datos institucionales.
		Dirección Territorial Oriente	25506	5/01/2022 al 31/12/2022	La Direccion Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 31/05/2022 tenía 2.481 trámites recibidos de otras dependencias y a 31/05/2022 ha tramitado 1.887, correspondientes a 1842 PQR, 3 Atención personalizada, 2 REQ, Y 40 RAP. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de mayo debido al alto volumen de trámites que tiene la territorial por resolver. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1BQu4yzV5EjYnT5Zi9RvDAe3pogjnh	La Direccion Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 30/06/2022 tenía 3.208 trámites recibidos de otras dependencias y a 30/06/2022 ha tramitado 2.244, correspondientes a 2.176 PQR, 3 Atención personalizada, 1 REQ, Y 64 RAP. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de junio debido al alto volumen de trámites que tiene la territorial por resolver y el talento humano con que cuenta la territorial no es suficiente para atender los trámites que se reciben Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1YF-ZQFbjK0sqLKFzHDipZuD3FShzjhe	La Direccion Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 31/07/2022 tenía 3.208 trámites recibidos de otras dependencias de vigencia 2022 y a 31/07/2022 ha tramitado 2.244, correspondientes a 2.176 PQR, 3 Atención personalizada, 1 REQ, Y 64 RAP. No se alcanzó la meta del 85% en el mes de julio debido a la suspensión de términos mediante resoluciones:20221000658625 DEL 01/07/2022 Y 20221000660315 DEL 08/07/2022, en espera de la estabilización del sistema de gestión documental CRONOS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1vTxJ5P_VWCm-dPdE1Yayj3Xm5OVfz-9m	La Direccion Territorial Oriente entre el 01/01/2022 y el 31/08/2022 tenía 3.208 trámites recibidos de otras dependencias de vigencia 2022 y a 31/08/2022 ha tramitado 2.244, correspondientes a 2.176 PQR, 3 Atención personalizada, 1 REQ, Y 64 RAP. No se alcanzó la meta del 70% en el mes de agosto debido a las fallas del sistema de gestión documental CRONOS. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Y5wZMG0m_kFzS33Bd_jvd0KzuegGnyy	En Desarrollo	La OCI encuentra razonables las descripciones y registros del aplicativo SISGESTION en relación con la gestión adelantada en el periodo de análisis. No obstante, es de precisar que pese a que se hay alcanzado la meta en junio (69,95% frente a 70%) es necesario que estos radicados se sigan gestionando con el fin de no generar un rezago y carga adicional a la dependencia en los siguientes periodos o vigencias.
		Dirección Territorial Suroccidente	25319	15/01/2022 al 31/12/2022	Durante este periodo se evacuó el 82% de los trámites remitidos por competencia por otras direcciones territoriales, SDPUGT y nivel central (meta real es 2090 trámites remitidos por otras dependencias / avance 1721 trámites evacuados). Verificados los resultados, se resalta que para este mes la territorial sigue recibiendo una cantidad importante de trámites de otras dependencias lo que aumenta la cantidad de trámites pendientes por gestionar. Sin embargo, se evidencia un aumento importante en la evacuación de estos trámites, logrando pasar del 67% al 82% en el transcurso de un mes. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZjyI3AGVVbS1B5asCalnXXrTFU_?usp=sharing	Durante este periodo se evacuó el 79% de los trámites remitidos por competencia por otras direcciones territoriales, SDPUGT y nivel central (meta real es 2769 trámites remitidos por otras dependencias / avance 2199 trámites evacuados). Verificados los resultados, se resalta que para este mes la territorial sigue recibiendo una cantidad importante de trámites de otras dependencias lo que aumenta la cantidad de trámites pendientes por gestionar. Sin embargo, se evidencia que se mantiene la tasa de evacuación de trámites, logrando este mes un 79%. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZjyI3AGVVbS1B5asCalnXXrTFU_?usp=sharing	Durante este periodo no se resolvieron trámites debido a que la entidad suspendió los términos desde el 28 de junio hasta el 29 de julio de 2022 mediante las resoluciones:20221000657765, 20221000658625 y 20221000660315.	Durante este periodo se registra la evacuación de 30 trámites de competencia de la territorial trasladados por otras dependencias, mencionando que los datos fueron obtenidos de los controles operativos que se tienen en la territorial y que son diligenciados por los colaboradores. Lo anterior debido a que el sistema estadístico de Cronos aún se encuentra en ajustes. Para este reporte se tomo como base el reporte del mes anterior y se le adicionó al numerador, los trámites de otras dependencias que se registraron como evacuados en los controles operativos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1b60IZjyI3AGVVbS1B5asCalnXXrTFU_?usp=sharing	En Desarrollo	Se evidenció que los registros del aplicativo SISGESTION guardan coherencia frente a la gestión adelantada y los enlaces DRIVE del periodo. Es preciso, que pese a los problemas enunciados del sistema de gestión documental se procure la gestión de los traslados para no afectar el cumplimiento de la meta de la actividad
		Dirección Territorial Surorientada	25543	22/01/2022 al 31/12/2022	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 3127 radicados de otras dependencias. Al 31 de mayo 2022 se han tramitado 1,159 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a capacitación del equipo de trabajo; debido al alto volumen de trámites y el personal reducido no se ha cumplido con la meta mensual, puesto mes a mes se resuelven más trámites pero también se incrementan los trámites trasladados; se está evaluando el apoyo para cumplir con la meta mensual Evidencia: Evidencia con nombre de "25543 MAYO 2022 DTSOR" que se encuentra en: (https://drive.google.com/drive/folders/1L3dlyh-Jq26viH1MTgV18F7KkUYdiqQL)	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 3.386 radicados de otras dependencias. Al 30 de junio 2022 se han tramitado 1,613 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a capacitación del equipo de trabajo; debido al alto volumen de trámites y el personal reducido no se ha cumplido con la meta mensual, puesto mes a mes se resuelven más trámites pero también se incrementan los trámites trasladados; se está evaluando el apoyo para cumplir con la meta mensual Evidencia: Documento 25543 Junio 2022 que se encuentra en (https://drive.google.com/drive/folders/1uS5kW1zRNveOplu5WslR_RwvGXIZoZmO)	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 3.497 radicados de otras dependencias. Al 31 de julio 2022 se han tramitado 1,682 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a capacitación del equipo de trabajo; debido al alto volumen de trámites y el personal reducido no se ha cumplido con la meta mensual, puesto mes a mes se resuelven más trámites pero también se incrementan los trámites trasladados; se está evaluando el apoyo para cumplir con la meta mensual; en julio hubo suspensión de términos desde el 28 de junio 2022 al 29 de julio 2022 por esta razón no hubo un incremento en trámites. Evidencia: Drive donde se encuentran las resoluciones de suspensión de términos y Documento 25543 Junio 2022 que se encuentra en (https://drive.google.com/drive/folders/1MGNnOpcLbfKL7YrUu-uzz9ZvJlkgsoM)	La DTSOR ha recibido en el año 2022, 445 radicados de otras dependencias. Al 31 de agosto 2022 se han tramitado 445 solicitudes. Las demás solicitudes se encuentran en gestión debido a la falla del aplicativo de CRONOS para las estadísticas. EVIDENCIA: La evidencia se encuentra en los siguientes DRIVE (https://drive.google.com/drive/folders/1NZ66v8hE4Tdb1s-9JLFCFVIQ56_yhH4) anexo 25543	En Retraso de Ejecución	Las evidencias aportadas por la dependencia fueron verificadas por la OCI en SISGESTION, encontrando que a manera de ejemplo, en junio y agosto los Drive contiene archivos que no coinciden con los registros del aplicativo. Adicionalmente, se encuentra en agosto que se informa que los traslados de otras dependencias son 445 y que se evacuaron todos, cuando de los periodos anteriores se sabe que existen más de 1.700 trámites pendientes, lo que genera alerta por el potencial incumplimiento de la actividad y la fiabilidad de sus estadísticas.
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	De los 645 tramites que caducan el 31 de mayo de 2022 se adelantaron gestiones para evitar el vencimiento de 448 acumulados teniendo un cumplimiento del 69% frente a la meta establecida Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1OLP3cNOKv4eUqnwpg9mVvUCdFzemiOv9/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&tpof=true&sd=true	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	No Cumplida	Se evidenció luego de la revisión efectuada por la OCI, que la actividad en SISGESTION finalizó con un 69,46% de ejecución, lo que significa que 197 trámites quedaron sin gestión al haber caducado y no se cumpliera con la meta programada, por lo que es recomendable, en caso de estar pendientes de trámite, que se realice la gestión respectiva para su evacuación. Igualmente, se recomienda tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente y evitar posibles demandas y/o acciones disciplinarias.
		Oficina Asesora de Comunicaciones	24959	01/01/2022 a 31/12/2022	En mayo se dio respuesta a dos solicitudes periodísticas: La República sobre morosidad en servicios públicos. Data IFX sobre aplicación de descuentos a usuarios en tarifas de GLP Evidencia: Radicados 202211102223111 y 20221102491061	En junio se dio respuesta a una solicitud periodística del periódico El Tiempo relacionada con quejas de los usuarios del servicio de energía eléctrica por parte del prestador Enel correspondiente a los años 2021 y parte del 2022 Evidencia: Radicado 20221102878501	En julio se dio respuesta a una solicitud periodística de la Revista Semana sobre el estado general y financiero de las empresas de servicios públicos domiciliarios vigilados. Evidencia: Radicado 20221103384761	En agosto no se recibió solicitud periodística para tramitar	En Desarrollo	Una vez revisada la evidencia aportada, la OCI encuentra conformidad con el cumplimiento integral de la actividad en el periodo de análisis con respecto a la respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional

	3.1.	Identificar el inventario documental a cargo de la entidad relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y conservación	Dirección Administrativa	24988	10/01/2022 a 30/12/2022	Durante el periodo de mayo, como avance de la actividad se realizó mesa de trabajo con el Archivo General de la Nación, con el fin de clarificar los hechos (metodología) que la entidad debe adelantar para la identificación de los archivos de derechos humanos. Adicional, se realizó mesa de trabajo el día 18 de mayo con el grupo de defensa judicial, para analizar la posibilidad de que la Entidad contenga en sus acervos documentales archivos de derechos humanos según lo establecido en el acuerdo 004 de 2015 del Archivo General de la Nación AGN, se determinó que la producción documental del grupo de defensa judicial no produce o recibe documentos de este tipo de información. Finalmente, se realizó proyección de solicitud de concepto jurídico, con el propósito de que la entidad apoye desde el punto de vista jurídico la disposición o no de archivos de derechos humanos teniendo en cuenta el acuerdo 004 de 2015 del AGN. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1SDJQB65Ug0kRPX1gLWsdhLwgq7Vz_L?usp=sharing	Durante el segundo trimestre, se realizó mesa de trabajo con el Archivo General de la Nación, para socializar la metodología que la entidad debe adelantar para la identificación de los archivos de derechos humanos; se realizó mesa de trabajo con el grupo de defensa judicial, para analizar la posibilidad de que la Entidad contenga en sus acervos documentales archivos de derechos humanos según lo establecido en el acuerdo 004 de 2015 del Archivo General de la Nación AGN, se determinó que la producción documental del grupo de defensa judicial no produce o recibe documentos de este tipo de información. Finalmente, se realizó de solicitud formal mediante memorando 20225290116803 al grupo de conceptos de la entidad, con el fin de obtener justificación jurídica de la existencia de archivos de derechos humanos en la entidad en cumplimiento de su misionalidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1oPqkUwhv63F1gPxiVxVeKBRgv4uIER	Teniendo en cuenta el concepto jurídico emitido por la Oficina Asesora Jurídica mediante el radicado 20221300146603, se establece que la entidad NO produce, recibe y custodia información relacionada con los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. Por lo anterior, el grupo de Gestión documental no realizara acciones (herramientas archivísticas como: protocolos, instructivos, inventarios) para identificar el inventario documental relacionado con los archivos de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, Memoria Histórica y Conflicto Armado para su protección y conservación. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1gw8fRd_IQZB7q7WZdJntzXuJ70bePe4Q/view?usp=sharing	Durante este periodo, se entregó informe del análisis realizado para el proceso de identificación de los Archivos de Derechos Humanos donde concluye que, en efecto, si bien la entidad en sus funciones establecidas el artículo 79 ibidem, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, y en desarrollo del precepto constitucional mencionado, corresponde a la Supersección ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, así mismo, establece la protección de los derechos de los ciudadanos en el acceso oportuno a los servicios públicos en el territorio, según el concepto Jurídico se definió que la Supersección NO produce, recibe y custodia información relacionada con los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario; desde el grupo de Gestión documental NO se realizaron acciones (herramientas archivísticas como: protocolos, instructivos, inventarios) para la identificación de este tipo de archivos en la Entidad Evidencia: https://docs.google.com/document/d/13ds7smCEJbUrGOTMG5vZL7W2uUWNbYR/edit	En Desarrollo	La OCI, luego de revisadas las evidencias en SIGESTION de la actividad relacionada, concluye que existe debida coherencia en el registro y los soportes. Frente a lo manifestado en el concepto jurídico y el informe registrado en agosto, en vista de que la entidad no produce la información relacionada con la actividad programada, es recomendable que se haga el ajuste respectivo en el aplicativo para dar por finalizada misma.
	3.2	Formular las reglas del negocio para la correcta administración de los documentos electrónicos gestionados por correo electrónico	Dirección Administrativa	25007	10/01/2022 a 30/12/2022	Durante el periodo de mayo, se presento la versión final del documento estrategias y reglas de negocio para la preservación de los documentos tramitados por correo electrónico que contiene la formulación de las reglas de negocios, el cual se determino que se deberan articular con el Manual para la correcta administración y gestión de los documentos electrónicos, en el capítulo 8. estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico. Evidencia: Documento estrategias: https://docs.google.com/document/d/19qXA4G4fUgd8g_44PCkKWAmatRmg3217/edit Manual: https://docs.google.com/document/d/1AtpVT-StolVZpYUcFxxKQZNSa8N4T4/edit?usp=sharing&oid=19qXA4G4fUgd8g_44PCkKWAmatRmg3217	Durante el segundo trimestre, como parte de la formulación de las reglas de negocio, se realizó documento estrategias y reglas de negocio para la preservación de los documentos tramitados por correo electrónico que contiene la formulación de las reglas de negocios, el cual se articuló con el Manual para la correcta administración y gestión de los documentos electrónicos, en el capítulo 8. estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico. Finalmente, se realizó infografía de las reglas de negocio definidas. Evidencia: Manual: https://docs.google.com/document/d/1AtpVT-StolVZpYUcFxxKQZNSa8N4T4/edit?usp=sharing&oid=19qXA4G4fUgd8g_44PCkKWAmatRmg3217	Como avance de la actividad, se realizó instructivo para definir los lineamientos para la correcta gestión de los documentos electrónicos relacionado los siguientes ítems: Importancia de los correos electrónicos se ajustó de acuerdo con los parámetros establecidos por el AGN; parámetros para la organización de los correos electrónicos; Aplicación de TRD en los correos electrónicos; Se identificó como se debe gestionar los anexos de los correos electrónicos; Gestión de los correos electrónicos en el SGDEA. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1xdHpNR79Vsc4kN3P4pS06A19UjJHP/edit	Como avance de la actividad, se realizaron modificaciones al instructivo para definir los lineamientos para la correcta gestión de los documentos electrónicos de acuerdo a las observaciones realizadas por el grupo de Tecnología y Planeación, está en proceso de aprobación. Se incluyeron los siguientes aspectos: 1. Aspectos tecnológicos a tener en cuenta de acuerdo con la política de correos electrónicos 2. Determinar la información es información pública, clasificada reservada y clasificarla 3. Definir el proceso de correos y administración de los expedientes en Cronos. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1t-19qXA4G4fUgd8g_44PCkKWAmatRmg3217/edit	En Desarrollo	Una vez revisada la información aportada para el periodo de análisis, la OCI encuentra debida coherencia entre los registros del aplicativo SIGESTION y la gestión adelantada para el cumplimiento integral de la actividad programada
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.3	Implementar las estrategias definidas en el plan de preservación digital para la correcta gestión de los documentos electrónicos generados por la Entidad	Dirección Administrativa	25006	10/01/2022 a 30/12/2022	Durante el periodo de mayo, se avanzó en las siguientes actividades: Estrategia # 3 Tratamiento de los documentos que se gestionan y se tramitan por correo electrónico. Se finalizó el documento del Tratamiento de los documentos que se gestionan y se tramitan por correo electrónico. El cual se relaciona en el capítulo 8. estrategias y reglas de negocio de preservación digital de documentos tramitados por correo electrónico del manual para la correcta administración y gestión de los documentos electrónicos. Estrategia # 5 Definir, normalizar y adoptar esquema metadatos: Se elaboró matriz del diagnostico de metadatos utilizados y documentados en los diferentes sistemas de la Entidad, de acuerdo a las etapas del documento (Producción, gestión y tramite, organización y preservación digital). Con el fin de obtener un diagnóstico y definir los estándares que harán parte del esquema de metadatos. Evidencia: Estrategia 3, https://docs.google.com/document/d/1AtpVT-StolVZpYUcFxxKQZNSa8N4T4/edit Estrategia 5, https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FUW5pMhwmWdYdsb4yUH6BrLemS06o/edit#gid=1937002361	Durante el mes de julio, como parte de la implementación del Plan de Preservación Digital se adelantaron las siguientes acciones: Estrategia 1 SGDEA: parametrización de 121 formas para su incorporación a Cronos; asociación de las formas y formularios a las tipologías documentales de Cronos por demanda; Se están realizando pruebas funcionales de la producción documental. Estrategia # 2 Actualizar TRD. Se está realizando ajustes solicitados por el AGN a partir del concepto técnico emitido el pasado 15 de marzo de 2022. Se proyectó respuesta al concepto técnico emitido por el AGN. El 6 de Junio de 2022 se dio respuesta oficial mediante radicado número 20225002910091. Estrategia # 3 Tratamiento de los documentos que se gestionan y se tramitan por correo electrónico: actualización capítulo 8 del manual para la correcta administración y gestión de los documentos electrónicos, se realizó infografía como material de difusión. Evidencia: 1. https://drive.google.com/drive/folders/1nF3LIDAHumruk5oLnFOpqtEY8NMJAsE5 2. https://drive.google.com/drive/folders/1ECBAbm1FEKBbE4PZITpo-RfPp0VnD-7 3. https://drive.google.com/drive/folders/1tECcT_UwbtQ EJcN42RSjAXnL_q8e-S	Como avance de la actividad, se realizó instructivo para la implementación del Plan de Preservación Digital se adelantaron las siguientes acciones: Estrategia 1 SGDEA: Se finalizó parametrización de la primera fase de formas y formularios electrónicos de (128) plantillas, las cuales fueron cargadas en CRONOS Estrategia # 2 Actualizar TRD, no se presenta avance en función a estrategia, teniendo en cuenta que el AGN realizó cambio del evaluador, pendiente asignación del evaluador para continuar con la actualización de la TRD Estrategia # 3 Tratamiento de los documentos que se gestionan y se tramitan por correo electrónico: Se realizó instructivo con los lineamientos definidos para la correcta gestión de los documentos electrónicos tramitados por correo electrónico Evidencia: Estrategia 1: https://drive.google.com/drive/folders/16szb8z9ZQ7bt0nyD5xRK7EdwPwestk Estrategia 2: https://drive.google.com/file/d/1BW3bPyr6GGDIND3kZb1EAOYx5SOI8NBu/view?usp=sharing Estrategia 3: https://docs.google.com/document/d/1xdHpNR79Vsc4kN3P4pS06A19UjJHP/edit	En cumplimiento al cronograma para la implementación del Plan de Preservación Digital, se adelantaron las siguientes acciones: Estrategia 1 SGDEA: Como parte del seguimiento a las funcionalidades del SGDEA, se registraron y validaron las inconsistencias técnicas y funcionales presentadas en los módulos del sistema. Estrategia # 2 Actualizar TRD. Se realizó actualización de los tipos documentales que conforman la serie de la TRD de la OCDI, no se adelantaron mesas de trabajo con el AGN. Estrategia # 3 Tratamiento documentos que se gestionan y tramitan por correo electrónico: Se realizaron ajustes al documento de acuerdo a las observaciones realizadas por el grupo de Tecnología y Planeación, en proceso de aprobación el documento. Estrategia # 4 Lineamientos de preservación y disposición final para los documentos electrónicos almacenados en los portales web: Se elaboró matriz de identificación de documentos electrónicos almacenados en los portales Web de la entidad. Evidencia: 1. https://docs.google.com/spreadsheets/d/130pmO5pWdYvt_4Fh8sQsdE25_AGf/edit?tpof=true&gid=360044631 2. https://drive.google.com/drive/folders/13EvnQTQK1iFbl2vBv4vN417nDz3	En Desarrollo	Revisadas las evidencias registradas en el aplicativo SIGESTION, se observa debida coherencia entre los registros y gestión adelantada para el periodo analizado, para el cumplimiento integral de la meta programada para la actividad
	3.4	Implementar los programas específicos del PGD de acuerdo a los parámetros procedimentales definidos en el SGDEA	Dirección Administrativa	25005	10/01/2022 al 30/12/2022	1. Programa documentos vitales y esenciales: Se realizó informe de articulación de los documentos vitales y esenciales con el Plan de Conservación documental del SIC- se identificaron los aspectos de conservación frente al cumplimiento en las bodegas a nivel nacional 2. Programa documentos especiales: Se realizó informe de valoración de los documentos especiales, definiendo los criterios para la valoración y disposición final, dicho programa se encuentra articulado con el informe identificación de los documentos especiales que reporta la disposición de los documentos especiales, se realizó matriz de identificación de los documentos especiales 3. Programa Reprografía: Se elaboró y actualizó el programa definiendo las estrategias y acciones a desarrollar de digitalización y microfiliación para las vigencias 2022-2025, se encuentra en revisión por parte del GD 4. Se encuentra en actualización el instructivo de formas y formulariosGD-I-012 de acuerdo con las características del SGDEA. Evidencia:	Durante el periodo de junio como parte de la implementación del Programa de Gestión Documental se adelantaron las siguientes acciones: i) Formas y formularios electrónicos: Se inicio actualización del Instructivo para la elaboración de formas y formularios de acuerdo a los lineamiento del SGDEA, se realizó levantamiento de información para identificar las formas y formularios de la Delegada energía y AAA, se está adelantando parametrización de las plantillas en CRONOS. (ii) Documentos electrónicos: Se realizó actualización del programa de documentos electrónicos, ajustando metodología y estrategias (iii) Reprografía: Se realiza modificación del programa de reprografía, con las observaciones de la revisión. (iv) Programa de Documentos Vitales y Esenciales: Se realizó informe de articulación del programa de documentos vitales y esenciales con el SIC, de los registros reportados del seguimiento a la implementación del Plan de Conservación Documental en las bodegas a nivel nacional. Evidencia:	Durante el periodo de julio, como avance del proceso de la implementación del PGD, se adelantaron las siguientes acciones: 1. Formas y formularios electrónicos: Se finalizó parametrización de la primera fase de formas y formularios electrónicos de (128) plantillas, las cuales fueron cargadas en CRONOS. Adicional se inicio actualización del instructivo de formas y formularios 2. Documentos electrónicos: Se continua con la actualización del programa, se incluyó criterios del tratamiento de documentos electrónicos. 3. Programa de Documentos Vitales y Esenciales: Se realizaron los ajustes al programa pendiente revisión y aprobación por parte del grupo de gestión documental. Así mismo se realiza el informe de julio de articulación con el Sistema integrado de conservación SIC según lo dispuesto en el Plan de Conservación documental. 4. Programa de documentos especiales: Se adelantaron los ajustes al documento del Programa de documentos especiales, pendiente revisión y aprobación. Evidencia:	Como avance del proceso de la implementación del PGD, durante el periodo de agosto se adelantaron las siguientes acciones: 1. Documentos Vitales y Esenciales: se actualizó el programa y Matriz de identificación de los documentos vitales y esenciales según lo definido por Gestión Documental en su estructura y contenido, así mismo, se realizó el informe de la articulación con el Plan de Conservación Documental, según las inspecciones realizadas por el Grupo de Gestión Documental. 2. Documentos Electrónico: Se finalizó elaboración del documento articulado con los demás programas específicos que se actualizaron del PGD. El documento se encuentra en aprobación por parte del grupo de gestión documental. 3. Reprografía, el documento se encuentra en estado de revisión y aprobación 4. Documentos Especiales: Se actualizó el programa según lo definido por Gestión Documental en su Estructura y contenido, se presentó informe de valoración de los documentos especiales a la coordinación de gestión documental. Evidencia:	En Desarrollo	Revisadas las evidencias registradas en el aplicativo SIGESTION, se observa debida coherencia entre los registros y gestión adelantada para el periodo analizado, como evidencia del cumplimiento integral de la meta programada para la actividad

4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Realizar encuentros regionales con la participación de prestadores, representantes de las comunidades, autoridades del orden municipal, departamental y nacional del sector, para analizar los medios para registrar la información de los prestadores rurales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25120	1/05/2022 a 30/11/2022	En el mes de mayo se llevó cabo un encuentro regional enfocado en la formalización y esquemas diferenciales para prestadores rurales AAA. En este espacio se contó con la participación del acueducto AGUASISO como caso de éxito. Además, participaron 138 organizaciones de servicios públicos y 168 asistentes de otros organismos de interés como alcaldías, gobernaciones y PDAs. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/13Q8LKvlyAJolcnGyoVYOdelsaxDCGPZb?usp=sharing	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de julio de acuerdo a su programación	Esta actividad se reportará en el mes de agosto, puesto que por temas logísticos no fue posible su desarrollo del encuentro durante el mes de julio.	En el mes de agosto se llevó un encuentro regional en Paipa en el departamento de Boyacá, en este espacio se obtuvo un intercambio activo de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1RkwscHL4LyDKQwy770tlzAX8CdC_vPZ?usp=sharing	En Desarrollo	Revisadas las evidencias registradas en el aplicativo SIGGESTION, la OCI encontró debida coherencia entre los registros y gestión adelantada para el periodo analizado, como muestra del cumplimiento integral de la meta programada para la actividad
	4.2.	Establecer las estrategias de divulgación de los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento con las entidades de gubernamentales	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	25175	1/03/2022 al 31/12/2022	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de junio de acuerdo a su programación	En el segundo trimestre se participó en el 1er foro de economía circular en San Andrés contexto de normativa nacional sobre la actividad de aprovechamiento con un enfoque en alternativas para la gestión de los residuos sólidos Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1aJQNcN5YO0sSGCTF0cqIGyxplwNh3GH?usp=sharing	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de septiembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de septiembre de acuerdo a su programación	En Desarrollo	Revisados los soportes del aplicativo SIGGESTION, la OCI encontró debida coherencia entre los registros y gestión adelantada para el periodo analizado, como evidencia del cumplimiento integral de la meta programada para la actividad
5. Monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	5.1	Hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de ítems del módulo de transparencia del portal WEB	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional		Trimestral	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de julio de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de julio de acuerdo a su programación	La información a publicar en el menú de Transparencia y acceso a la información pública de los sitios web de las entidades del orden nacional se define en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución Mincit 1519 de 2020. Se identifican 190 ítems de información comprendidos en 9 menús. De esos ítems, 187 aplican a la superintendencia. Se realizó ajuste en la numeración de los ítems, razón por la cual aparece un número superior al registrado en el reporte del indicador del primer trimestre. Para el segundo trimestre, la entidad cumple con 165 de los 187 ítems requeridos, para un porcentaje de cumplimiento del 88.24%. Al quedar por debajo del 90% se formuló una acción rápida. La Oficina Asesora de Comunicaciones será un facilitador ya que la información requerida por la matriz de transparencia, debe ser suministrada por las dependencias responsables de su producción o custodia. Se incluye como evidencia el enlace del documento Excel con el seguimiento de las publicaciones. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z75am4j7iOAcFkQReGmTaG4nvT3_8Zv/edit#gid=1267306012	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de octubre de acuerdo a su programación	En Retraso de Ejecución	Tal como se observe en SIGME, la ejecución del indicador de la matriz de transparencia indica que está por debajo de la meta del 90% para el periodo analizado. No obstante, se observa que se realizó la acción rápida respectiva frente al rezago con un plan de trabajo para dar cumplimiento a la meta programada. Las evidencias y registros correspondientes guardan la debida coherencia frente a la gestión adelantada

**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 - II Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C. ,14 septiembre 2022

Componente: Iniciativas adicionales					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 agosto de 2022				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 agosto 2022		
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	mayo	junio	julio	agosto	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 Superservicios	Despacho del Superintendente	25488	2/05/2022 a 31/12/2022	Durante el mes de mayo, se consolidaron los avances de las actividades de los planes de trabajo de la política de integridad y, de transparencia y de acceso a la información pública. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1LzM9ZP8ZfjzAVyoD5FMrEKw0mOL2p87?usp=sharing	Durante el mes de junio, se hizo seguimiento a los planes de trabajo, tanto de integridad como de transparencia y acceso a la información pública, en donde se consolidaron los avances de las actividades con corte a 30 de junio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1TnD3UjMCC7kEpiJbz6SwYAbwVIMsGAA?usp=sharing	Durante el mes de Julio, como parte del seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios, se llevó a cabo el comité del equipo temático de transparencia y de acceso a la información pública, con el fin de aprobar los instrumentos de esquema de publicación de la entidad, índice de información clasificada y reservada, y los activos de información de la entidad. También, se dio respuesta una solicitud de la OCI, con relación a los avances en la política de transparencia de la entidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1GLgtuE_4wSaH1oJVP6TmZTY6Uc-MY-AW?usp=sharing	En el mes de agosto, como parte del seguimiento de los planes de trabajo de integridad y de transparencia del Despacho, se adelantaron diferentes reuniones de seguimiento a las actividades de los planes de trabajo, dentro de las cuales se tuvo una reunión organizada por la OAPII para revisar la actualización de los activos de información de las operaciones estadísticas de consumo. También se tuvo una mesa de trabajo con una colaboradora de la OAC para revisar la divulgación de actividades de prevención de los riesgos de corrupción. Asimismo, se participó de la socialización de MdE WIN/Superservicios, sobre los programas de transparencia y ética empresarial, en el marco de la implementación de la Ley 2195 de 2022. Por último, se participó de la reunión con personas de la DTH para ver la planeación de la tercera versión de las super olimpiadas del saber. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1BOa9iWBXCTC1y9lHMz5P3YSpd5vEstW?usp=sharing	En Desarrollo	Actividad en ejecución; en el segundo cuatrimestre se consolidaron y se registraron los seguimientos y avances de las actividades de los planes de trabajo de la política de integridad, transparencia y de acceso a la información pública. Igualmente se llevaron a cabo actividades como la realización del comité temático con el fin de aprobar los instrumentos de esquema de publicación de la entidad, índice de información clasificada y reservada, y los activos de información de la entidad, así mismo se llevaron a cabo reuniones de seguimiento a las actividades de los planes de trabajo. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1BOa9iWBXCTC1y9lHMz5P3YSpd5vEstW?usp=sharing
	1.2	Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG	Despacho del Superintendente	25487	14/01/2022 al 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 terminada; por parte de la dependencia 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/1UBkGrEbnUGR64qqosMKkUwXy3cUgRa?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1SRz-Yuy_XwxRiRqholWQpu1PXHijzjH7?usp=sharing
	1.3	Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro	Oficina Asesora de Planeacion e Innovacion Institucional	25566	26/02/2022 al 30/06/2022	Para estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro en el mes de mayo: (i) Se redactó una segunda versión de la estructura del laboratorio de lenguaje claro para la Superservicios. (ii) Se gestionó y realizó una primera reunión con veedores de Bogotá para la traducción a lenguaje claro del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Superservicios. (iii) Se realizaron reuniones al interior de la OAPII para la gestión y revisión de avances del laboratorio de lenguaje claro y de la traducción del mapa de riesgos de corrupción. Evidencia: (i) https://docs.google.com/document/d/1TFuQQCfhiimVtv5ZTIAxO7Z17vs_19gW/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true (ii) https://docs.google.com/presentation/d/1E7QL8Q2RNzLuN9l_w4tVuzCBOunqzUO/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00119 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001 (iii) RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00120 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E	Durante el mes de junio, Se estructuró el laboratorio de lenguaje claro de la Superservicios en el marco del Instructivo para el Desarrollo de Iniciativas de Innovación de la Superservicios. Adicional se tradujeron a lenguaje claro dos documentos: (i) el Mapa de Riesgos de Corrupción y (ii) El portafolio de productos y servicios de cara a la ciudadanía. Evidencia: (i) https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/co nsultas.nsl/442a1ae7d450e3b40525776900631052/0f3c08d20d5d32105258871007fad67?OpenDocument https://drive.google.com/file/d/1YJ2Vj6doc0mRSE1g1pkmDyY-FeGGSt/view?usp=sharing https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1B1mXd5Fg3NPOdC9fAAmuSJf-lqj8fY	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 de la actividad se encuentran 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 Superservicios 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/1B1mXd5Fg3NPOdC9fAAmuSJf-lqj8fY
2. TRANSPARENCIA COLABORATIVA	2.1	Estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro	Oficina Asesora de Planeacion e Innovacion Institucional	25566	26/02/2022 al 30/06/2022	Para estructurar el laboratorio de lenguaje claro y traducir un documento a lenguaje claro en el mes de mayo: (i) Se redactó una segunda versión de la estructura del laboratorio de lenguaje claro para la Superservicios. (ii) Se gestionó y realizó una primera reunión con veedores de Bogotá para la traducción a lenguaje claro del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Superservicios. (iii) Se realizaron reuniones al interior de la OAPII para la gestión y revisión de avances del laboratorio de lenguaje claro y de la traducción del mapa de riesgos de corrupción. Evidencia: (i) https://docs.google.com/document/d/1TFuQQCfhiimVtv5ZTIAxO7Z17vs_19gW/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true (ii) https://docs.google.com/presentation/d/1E7QL8Q2RNzLuN9l_w4tVuzCBOunqzUO/edit?usp=sharing&oid=113683465788323255622&tpof=true&sd=true RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00119 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001 (iii) RAD N°: 20221200007863 ANEXO N°: 00120 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E	Durante el mes de junio, Se estructuró el laboratorio de lenguaje claro de la Superservicios en el marco del Instructivo para el Desarrollo de Iniciativas de Innovación de la Superservicios. Adicional se tradujeron a lenguaje claro dos documentos: (i) el Mapa de Riesgos de Corrupción y (ii) El portafolio de productos y servicios de cara a la ciudadanía. Evidencia: (i) https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/co nsultas.nsl/442a1ae7d450e3b40525776900631052/0f3c08d20d5d32105258871007fad67?OpenDocument https://drive.google.com/file/d/1YJ2Vj6doc0mRSE1g1pkmDyY-FeGGSt/view?usp=sharing https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1B1mXd5Fg3NPOdC9fAAmuSJf-lqj8fY	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 de la actividad se encuentran 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 Superservicios 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/1B1mXd5Fg3NPOdC9fAAmuSJf-lqj8fY

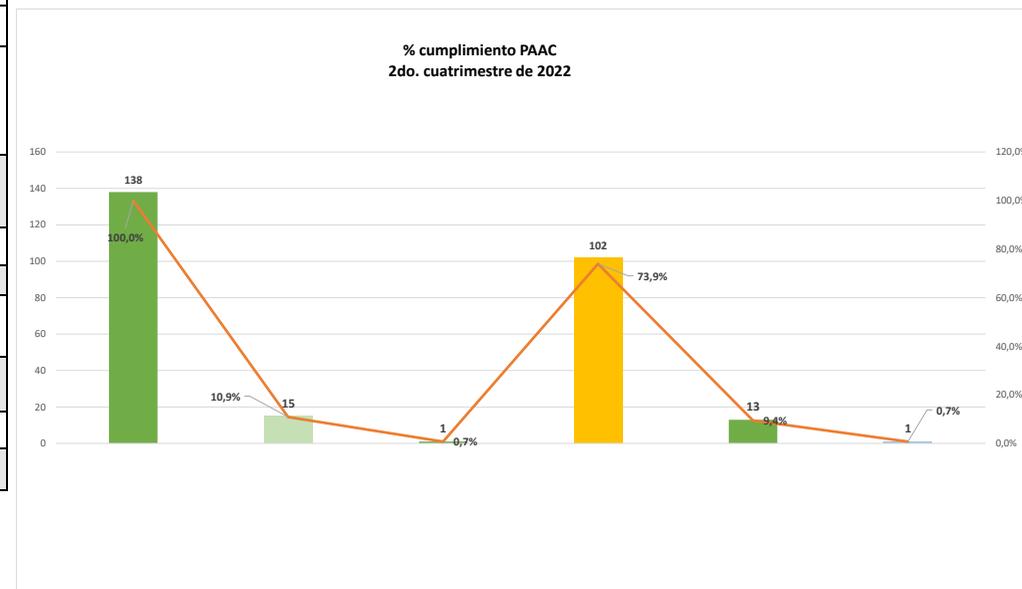
	2.2	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación (planeación o diagnóstico de un plan, programa o proyecto de la Superservicios)	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	25565	1/07/2022 al 30/11/2022	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	Para diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD y realizar seguimiento a su implementación, en el mes, se diseñó infografía en la que se explican las metodologías que se implementarán para el diseño participativo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La metodología prevé el diagnóstico y evaluación del PAAC vigente como insumo del ejercicio participativo. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1PWZlgcFUyFydMbBBzet6mrh08XcrksB/view	En el diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la SSPD, para este mes, se inicia con una actividad de innovación abierta a través de la página web, como primera etapa de identificación de problemas y propuestas de la planeación participativa para los programas de transparencia y ética de la SSPD (antes PAAC) 2023. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1PWZlgcFUyFydMbBBzet6mrh08XcrksB/view?usp=sharing https://www.superservicios.gov.co/Participa/Colaboracion-e-innovacion-abierta https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOfSdAnkL5DnD4H9yFX_Jhc2EuzqjRM7IMEy-igh5D1D5eQ/viewform	En Desarrollo	Actividad en ejecución, en el mes de Julio la dependencia diseñó infografía "CO-CREACIÓN PAAC 2023" por medio de la cual se define la metodología de innovación colaborativa. Aunado a lo anterior en el mes de agosto la entidad dispuso de un formulario dirigido a la ciudadanía "Retos para co-crear los programas de transparencia y ética Superservicios vigencia 2023" dispuesto en la página web de la entidad con el fin de identificar referentes retos institucionales. Evidencia: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOfSdAnkL5DnD4H9yFX_Jhc2EuzqjRM7IMEy-igh5D1D5eQ/viewform
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	1. Se finalizó la revisión del instructivo de debida diligencia. 2. Se determinaron criterios de operación para la gestión de riesgos de soborno mediante actualización de los documentos de: a. DE-I-004 Instructivo de Gestión de Riesgos y b. Política de Administración de Riesgos (DE-M-002 Código de Buen Gobierno) 3. Se realizó mesa de trabajo con el Oficial de Transparencia para la Implementación requisito 8.10 investigación y abordaje de soborno ISO 37001 Evidencia: 1. RAD N°: 20221200002743 ANEXO N°: 00145 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E. a. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/coresultas.nsf/listadoMaestroProceso?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=5.2&BaseTarget=Principal#5.2 b. https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/coresultas.nsf/listadoMaestroProceso?OpenView&Start=1&Count=30&Collapse=5.3&BaseTarget=Principal#5.3 3. RAD N°: 20221200002743 ANEXO N°: 00153 EXPEDIENTE N°: 2022120020800001E.	Para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad, durante el mes de junio: 1. Se remitieron propuestas metodológicas definitivas para debida diligencia sobre riesgos de sobornos en actividades, transacciones y personal a los líderes de procesos Direcciónamiento Estratégico, Adquisición de Bienes y Servicios y Gestión del Talento Humano. 2. Se propuso y validó propuesta de procedimiento para el abordaje e investigación de soborno. 3. Se propusieron indicadores para medir eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Antisoborno. 4. Se adelantó proceso de selección SSPD-MC-019 de 2022 para la contratación del servicio de auditoría interna del SGAS; fue declarado desierto. Evidencia: 1. https://drive.google.com/drive/folders/1QLeJF7OY-GGe4V0QOLx9zapDu-ocp2d?usp=sharing 2. https://docs.google.com/document/d/1jN01WgKoZBSF7Wf5gualMC-sfu-3QWLX/edit?usp=sharing&oid=104568719587510981694&rtfpof=true&sd=true 3. https://drive.google.com/file/d/1YyqMISoT178iH9R0iXHINaLUXKhRarOw/view?usp=sharing 4. https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2978744&isFromPublicArea=True&isModal=true&isPopupView=true	Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad en este mes: 1. Se realizó la revisión de cada uno de los requisitos de la norma, para la verificación del estado de cumplimiento, con el fin de identificar las actividades pendientes previo a la auditoría interna la cual se realizará en el mes de octubre. 2. Se realizó el ajuste al procedimiento de investigación y abordaje de actos de soborno en el código de ética e integridad, en atención a las recomendaciones recibidas por parte de la líder de proceso y la Secretaría General Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WkOMWpQeUn9Au812ktS9ACrgsIDOUc9/edit?usp=sharing&oid=11062474631869498196&rtfpof=true&sd=true https://docs.google.com/document/d/1mKln6B61OGicr99GIH5cqI59bdI_B2ZL/edit?usp=sharing&oid=11062474631869498196&rtfpof=true&sd=true	Para implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en este periodo se realizaron las siguientes actividades: 1. Revisión del código de ética e integridad por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno respecto a la inclusión del procedimiento de investigación y abordaje de actos de soborno y revisión del Grupo de Contratos y Adquisiciones de la propuesta metodológica de requisitos de debida diligencia de la norma ISO 37001. 2. Creación de las hojas de vida de los indicadores del SGAS(i) "Disminución de reportes o denuncias recibidas por actos de soborno" y (ii) "Reportes o denuncias recibidas por actos de soborno tramitadas." 3. Comunicación de información SGAS a partes interesadas internas a través del infórmate. Evidencia: 1. https://drive.google.com/file/d/1GdeNghk00DkjiddLTS5KLFYBCC1kts/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1BcalkBjaM2E4DIM5nGaJmcyFetK9PTk/view?usp=sharing 2. (i) https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/caadec5c7604755e05258108005aa0a4/53b18c26cd40f9240525889c0051abca?OpenDocument (ii) https://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scorecontrol.nsf/caadec5c7604755e05258108005aa0a4/cf8677b0c15e8ca20525889c0053b291?OpenDocument 3. https://drive.google.com/file/d/1vuU4DUu9UORmCEqT3krotSDGBeoSCjww/view	En Desarrollo	Actividad en ejecución, en el segundo cuatrimestre la dependencia realizó varias actividades en aras de realizar la implementación del sistema antisoborno de la entidad entre otras actividades se encuentran: 1. Se realizó mesa de trabajo con el Oficial de Transparencia para la Implementación requisito 8.10 investigación y abordaje de soborno ISO 37001. 2. Se validó propuesta de procedimiento para el abordaje e investigación de soborno. 3. Se propusieron indicadores para medir eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Antisoborno. 4. Revisión del código de ética e integridad por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno respecto a la inclusión del procedimiento de investigación y abordaje de actos de soborno y revisión del Grupo de Contratos y Adquisiciones de la propuesta metodológica de requisitos de debida diligencia de la norma ISO 37001. 5. Comunicación de información SGAS a partes interesadas internas a través del infórmate. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1vuU4DUu9UORmCEqT3krotSDGBeoSCjww/view
	3.2	Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del SGAS	Despacho del Superintendente	25489	1/02/2022 al 31/12/2022	Durante el mes de mayo, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS.	Durante el mes de junio, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS	Durante el mes de junio, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS	En el mes de agosto, no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento del despacho a las dependencias en la implementación del SGAS.	En Desarrollo	En el segundo cuatrimestre no se realizaron actividades que requirieran el acompañamiento por parte del Despacho en la implementación del SGAS. No obstante, se reitera la recomendación realizada por parte de la OCI en el seguimiento del primer cuatrimestre en el sentido que se divulgue por cualquier medio, sobre el acompañamiento dispuesto por el Despacho para la implementación del SGAS, en caso de que alguna dependencia así lo requiera.

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2022

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 Septiembre de 2022

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 2do. Cuatrimestre año 2022							
COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.3	Actividades En Desarrollo	Actividades Cumplidas	No Programada	Actividades No Cumplidas	En Retraso de Ejecución	Actividades No Verificable
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	6	4	2	0	0	0	0
Racionalización de Trámites	1	1	0	0	0	0	0
Rendición de Cuentas	18	14	4	0	0	0	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	58	55	2	1	0	0	0
Transparencia y Acceso a la Información	48	24	4		1	13	6
Iniciativas adicionales	7	4	3	0	0	0	0
TOTAL	138	102	15	1	1	13	6



% Avance Acumulado PAAC - Corte 31 agosto de 2022		
Actividades Programadas	138	100,0%
Actividades Cumplidas	15	10,9%
Actividades No Cumplidas	1	0,7%
Actividades en desarrollo	102	73,9%
En Retraso de Ejecución	13	9,4%
No Programadas para el periodo	1	0,7%
Actividades No Verificable	6	4,3%

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 2021- PAAC Versión 4. en sus seis (6) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 2.

Los resultados producto de la evaluación y seguimiento para el segundo 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 la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y la Oficina de Control Interno (OCI);

* El alcance del seguimiento, con corte a 31 de agosto, estuvo orientado a revisar y evaluar las actividades formuladas y en ejecución en las fechas establecidas, observando coherencia y consistencia de las actividades ejecutadas según verificación de soportes y evidencias de los planes anuales por dependencias en Sisgestión y las descritas, formuladas y programadas en la Versión 4 del PAAC vigencia 2022.

* Los líderes y responsables cumplen con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC V.4, dentro de los tiempos establecidos.

* De un total de 138 actividades formuladas en el PAAC v.4., se evidencia que 102 actividades se encuentran en desarrollo, lo que representa el 73,9%, 1 actividad no estaba programada dentro del periodo de evaluación (0,7%), 15 actividades finalizadas y cumplidas (10,9%), 1 actividad no cumplida (0,7%), 13 actividades en retraso de ejecución con un 9,4% y 6 actividades No verificables (4,3%).

En cuanto a la actividad 25132 de la SDPUGT No cumplida en mayo de 2022 sobre caducidad de los tramites, se recomienda tomar las acciones pertinentes para cumplir con la normatividad vigente y evitar posibles demandas y/o acciones disciplinarias.

En cuanto a las actividades No verificables en el componente de Transparencia y Acceso a la Información, su estado obedece a que los registros y/o evidencias reportadas en Sisgestión, no guardan la debida coherencia con el avance numérico y porcentual de las actividades en mención, ni tampoco con la descripción con la que se detalla el avance de la actividad, por lo que se recomienda fortalecer los registros de tal forma que sean consistentes, oportunos y confiables.

En cuanto a las actividades en Retraso de ejecución en el componente de Transparencia y acceso a la información, se recomienda fortalecer los controles por parte de la primera y segunda línea de defensa, con el fin de asegurar el cumplimiento oportuno de las metas establecidas en el PAAC vigencia 2022.

La Oficina de Control Interno como alerta preventiva, señala la importancia de atender con oportunidad, eficiencia y eficacia las actividades del PAAC que se encuentran en desarrollo (102) para evitar posibles rezagos en las metas programadas que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos al final de cada periodo evaluado y recomienda fortalecer los reportes efectuados en el aplicativo Sisgestión debido a que las evidencias y/o soportes no son consistentes, ni suficientes para verificar el cumplimiento de la meta.

En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción se concluye que:

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

• La acción de tratamiento AP-VI-004 tiene el mismo alcance del control 1 del riesgo de corrupción del proceso VIGILANCIA E INSPECCIÓN. Las acciones de tratamiento deben estar enfocadas en fortalecer los controles ya existentes, crear nuevos controles o realizar acciones complementarias temporales con el fin de impactar la probabilidad o el impacto de los riesgos tratados, y no hacer lo mismo que los controles ya identificados, pues esto no va a cambiar el riesgo residual.

• 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 3.15. monitoreo de la gestión de riesgos en la SUPERSERVICIOS. Uno de los riesgos de corrupción del proceso "Medidas para el control" no se le realizaron seguimientos de primera y segunda línea de defensa.

- 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 del año 2022, pues estas actividades culminaron en el 2021 y 2019.

• El control del riesgo "*Posibilidad de manipulación o adulteración en beneficio propio o de un tercero en la información contenida en las bases de datos de los sistemas de información SUI y ORFEO*", del proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN no fue ejecutado de acuerdo con lo planeado, pues sólo se está haciendo la identificación del porcentaje de obsolescencia de infraestructura.