

	2.3	Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45649	13/01/2023 al 31/12/2023	En enero se realizaron 317 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: 7 comunicados de prensa, 1 nota de interés, 77 publicaciones en Twitter, 29 en Facebook, 4 en YouTube, 10 en Instagram, 2 en LinkedIn, 87 en web, 9 en SUI, 43 en Intranet, 2 boletines Infórmate, 32 correos electrónicos, 10 cartelera, 2 fondos de pantalla y 2 video clips Superservicios en la Semana. Evidencia: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4iOPiBUiKUH03Q422WfHHj7usp=share_link Video clips Superservicios en la Semana en https://www.youtube.com/playlist?list=PLaF5EUKJESMP4zDGtpeuGXUCdJPYBug 317 317 100%	En febrero se realizaron 300 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: 1 comunicado de prensa, 76 publicaciones en Twitter, 23 en Facebook, 3 en YouTube, 12 en Instagram, 3 en LinkedIn, 69 en web, 8 en SUI, 47 en Intranet, 3 boletines Infórmate, 41 correos electrónicos, 8 cartelera digitales, 40 en fondos de pantalla y 2 video clips Superservicios en la Semana. Evidencia: Comunicados y notas de interés en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvEvPxSJ_XmdXgn7P5wdX37usp=share_link Video clips Superservicios en la Semana en https://www.youtube.com/playlist?list=PLaF5EUKJESMP4zDGtpeuGXUCdJPYBug	En marzo se realizaron 369 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, 4 notas de interés, 90 publicaciones en Twitter, 40 en Facebook, 12 en YouTube, 20 en Instagram, 9 en LinkedIn, 86 en web, 11 en SUI, 31 en Intranet, 5 boletines Infórmate, 39 correos electrónicos, 10 cartelera, 2 fondos de pantalla y 4 video clips Superservicios en la Semana / Super de la Vida. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvEvPxSJ_XmdXgn7P5wdX37usp=share_link Video clips Super de la Vida - Superservicios en la Semana en https://www.youtube.com/playlist?list=PLaF5EUKJESMP4zDGtpeuGXUCdJPYBug	En abril se realizaron 249 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: 1 comunicado de prensa, 59 publicaciones en Twitter, 27 en Facebook, 4 en YouTube, 7 en Instagram, 8 en LinkedIn, 57 en web, 13 en SUI, 24 en Intranet, 3 boletines Infórmate, 33 correos electrónicos, 10 cartelera, 2 fondos de pantalla y 1 video clip Superservicios en la Semana. Evidencia: Comunicados en https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Noticias Otras publicaciones en Formato CO-F009 Control de divulgación en medios de comunicación digitales disponible en https://drive.google.com/drive/folders/1tq12L3G0SvEvPxSJ_XmdXgn7P5wdX37usp=share_link Video clips Super de la Vida - Superservicios en la Semana en https://www.youtube.com/playlist?list=PLaF5EUKJESMP4zDGtpeuGXUCdJPYBug	En desarrollo	Una vez revisado en Sisgestion, se evidencia error en el registro, teniendo en cuenta que el código 45649 de la actividad corresponde a: "...Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles...". Se recomienda rectificar la información en la matriz de monitores. En los diferentes links aportados, se evidencia la realización de campañas pedagógicas dirigidas a los grupos de interés. En enero, febrero, marzo y abril se realizan campañas en canales internos oficiales con temas específicos. Tips disciplinarios, información de direcciones territoriales, boletines Infórmate, video clips Superservicios en la semana / Super de la Vida, entre otros
3: Responsabilidad para la Rendición de Cuentas	3.1	Suministrar la información necesaria para las rendiciones de cuentas por regiones.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85950	01/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	No programada en el periodo de seguimiento. Una vez realizada la verificación en el aplicativo Sisgestion, se evidencia que esta actividad aun no se encuentra clasificada o vinculada con el programa de transparencia y ética y/o PAC Se recomienda vincular la actividad con el Programa y con el PAC
	3.2	Coordinar la realización de las rendiciones de cuentas por regiones.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85949	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	No programada dentro periodo de seguimiento	No programada en el periodo de seguimiento. Una vez realizada la verificación en el aplicativo Sisgestion, se evidencia que esta actividad aun no se encuentra clasificada o vinculada con el programa de transparencia y ética y/o PAC Se recomienda vincular la actividad con el Programa y con el PAC

Evaluación y Seguimiento: Andrea Castro y William Álvarez - Profesionales Oficina de Control Interno

Revisó: Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 2195 DE 2022 - VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)
 Corte Seguimiento: 1er. Cuatrimestre de 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 15 de mayo de 2023

RACIONALIZACION DE TRAMITES				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCION						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023	REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2023				
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar TRAMITE	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha Inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Inconformidad de la plataforma TE RESUELVO en cuanto a la presentación, diligenciamiento, y guía para el usuario final es confusa y extensa	Actualización de la plataforma TE RESUELVO facilitando el acceso al público	Mayor accesibilidad por parte de los usuarios a los servicios prestados por la SDPUGT	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/02/2023	29/12/2023	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUIT.	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	La actividad de la presente Estrategia de Racionalización de Trámites cuenta con plan de ejecución, y revisión por parte de la dependencia. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1UQF6JaAVTyGEjcy6DeAFI-hpJU3sO-G7?usp=sharing	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	La OAPII realizó la solicitud y verificó la información para el cargue al SUIT, mediante correos a las dependencias responsables de la estrategia. Evidencias https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xqDLTgKmgLjzkRtUu3WEhY2et5wRN/edit#gid=727630652	En desarrollo	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Esta actividad se encuentra inscrita en el aplicativo SUIT para su racionalización en la vigencia 2023, y el 28/03/2023 según acta revisada se efectúa revisión del borrador de la presente Estrategia de Racionalización de Trámites la cual cuenta con plan de ejecución y revisión por parte de la dependencia. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xqDLTgKmgLjzkRtUu3WEhY2et5wRN/edit#gid=727630652
Único	925	Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-	Inscrito	Actualmente el trámite incluye un paso respecto al envío por correo certificado de los documentos soporte para la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-	Eliminación del envío por correo certificado de los documentos soporte de cancelación en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-	Facilidad en la gestión de la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS- en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	15/03/2023	15/06/2023	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUIT.	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	La actividad de la Estrategia de Racionalización de trámites cuenta con plan de trabajo. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qgF1wC0KsZAShEY9w1tVVP1WU1tkn?usp=sharing	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	La OAPII realizó la solicitud y verificó la información para el cargue al SUIT, mediante correos a las dependencias responsables de la estrategia. Evidencias https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dhb8bDJ0e5eRkPrTAQ7T0GUv8hQp4Pd/edit#gid=-727630652	En desarrollo	Efectuada la revisión en el aplicativo SUIT, se evidencia que se inscribieron los tramites para su racionalización en la vigencia 2023. En marzo y abril reportan ausencia de Planeación para cambio de pasos en SUIT y Consolidación de información sobre pasos a racionalizar, respectivamente. La actividad de la Estrategia de Racionalización de trámites cuenta con plan de trabajo. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dhb8bDJ0e5eRkPrTAQ7T0GUv8hQp4Pd/edit#gid=-727630652
Único	927	Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-	Inscrito	Actualmente el trámite incluye un paso respecto al envío por correo certificado de los documentos soporte para la inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-	Eliminación del envío por correo certificado de los documentos soporte de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS-	Facilidad en la gestión de inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS- en cumplimiento de la normatividad vigente, evitando reprocesos por parte del usuario externo (Prestador de Servicios Públicos Domiciliarios)	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	15/03/2023	15/06/2023	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible y Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Las actividades de trámite no se encuentran planificadas en los planes de acción de las dependencias (SisGestión). Estas actividades se encuentran inscritas en el aplicativo SUIT.	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	La actividad de la Estrategia de Racionalización de trámites cuenta con plan de trabajo. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qgF1wC0KsZAShEY9w1tVVP1WU1tkn?usp=sharing	Durante este periodo no se avanza en esta actividad.	La OAPII realizó la solicitud y verificó la información para el cargue al SUIT, mediante correos a las dependencias responsables de la estrategia. Evidencias https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dhb8bDJ0e5eRkPrTAQ7T0GUv8hQp4Pd/edit#gid=-727630652	En desarrollo	Efectuada la revisión en el aplicativo SUIT, se evidencia que se inscribieron los tramites para su racionalización en la vigencia 2023. En marzo y abril reportan ausencia de Planeación para cambio de pasos en SUIT y Consolidación de información sobre pasos a racionalizar, respectivamente. La actividad de la Estrategia de Racionalización de trámites cuenta con plan de trabajo. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dhb8bDJ0e5eRkPrTAQ7T0GUv8hQp4Pd/edit#gid=-727630652

Evaluación y Seguimiento: Maritza Coca E.- Profesional Especializada Oficina de Control Interno
 Revisó: Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 2195 DE 2022 - VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)
Corte Seguimiento: 1er. Cuatrimestre de 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 15 de mayo de 2023

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Enero	febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en la entidad.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	75760	13/04/2023 al 29/07/2023	Actividad no programada para este periodo	Actividad no programada para este periodo	Actividad no programada para este periodo	<p>En cumplimiento de la actividad de Fortalecer la gestión de riesgos tanto de Soborno como de Corrupción, para abril se presenta el siguiente consolidado de actividades:</p> <p>1. Diseño y socialización de la Metodología riesgos de soborno: (i) Actualización Instructivo Administración de riesgos (ii) Mesas de trabajo con los procesos marzo y abril (iii) formato para la identificación de RS.</p> <p>2. Los riesgos de corrupción se actualizaron para la vigencia 2023 en los procesos: (i) adquis.ByS (ii) Control disciplinario interno, (iii)Eval.Gest.Inst (iv)Gestión administrativa y logística, (v)Gestión Tec.Información (vi)Gestión TH (vii)Financiera (viii)Medidas para el control, (ix)Protección al usuario, (x)Riesgos y Metodologías (xi)Vigilancia e Inspección</p> <p>3. Publicación en la página web mapa riesgos de Corrupción 2023 V1. Evidencia: 1.Diseño y socialización de la Metodología riesgos de soborno: (i), https://acortar.link/blf1a1 (ii) https://drive.google.com/drive/folders/1BKysXYkEiLDp05ZC4Jhc6ED3Qjfn8 https://drive.google.com/drive/folders/1i88vO6CfPZg5_tSEEuzF4SzyZYjAI?usp=share_link (iii) https://acortar.link/04faw</p>	En desarrollo	<p>En el subcomponente de Gestión de Riesgos de Corrupción la actividad desarrollada "Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en la entidad" está relacionada con la actividad N° 75760 en el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, se observa que el fortalecimiento de la gestión de riesgos incluyó:</p> <p>-Actualización del mapa de riesgos de corrupción y su publicación. -Actualización del INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS en su versión 5 en temas relacionados con riesgos de soborno. -Diseño y socialización de metodología para identificación de riesgos de soborno. - Identificación de 88 posibles riesgos de soborno en 10 procesos de la entidad.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de Enero a abril de 2023 se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p> <p>Se recomienda se revise la capacidad operativa de las personas responsables de reportar riesgos de cada uno de los procesos durante las actividades de monitoreo y reporte de los nuevos riesgos de soborno, los cuales también son riesgos de corrupción, por ejemplo, el proceso de financiera identificó 57 posibles riesgos de soborno, y existe la posibilidad que se exceda la capacidad operativa del proceso para hacer el seguimiento de estos riesgos si se llegase a aprobar todos. También es recomendable revisar la capacidad operativa de la OAPII y la OCI para el seguimiento de riesgos y evaluación de controles.</p>
3. Revisión y Seguimiento	3.1.	Elaborar informes de ley y seguimientos. (seguimiento a riesgos de corrupción).	Oficina de Control Interno	85855	17/01/2023 al 31/12/2023.	<p>En desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2023, en enero la OCI elaboró los siguientes informes de ley:</p> <p>1. Informe semestral seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 31 de diciembre de 2022 y Alertas preventivas. 2. Informe de Seguimiento al cumplimiento de la circular externa 0010 del 2020 -Comisión Nacional del Servicio Civil y Directiva 015 de 2022- Procuraduría General de la Nación 3. Informe de seguimiento 3er. Cuatrimestre 2022 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC V.5 y Mapa de Riesgos Corrupción V.3 vigencia 2022 4. Informe del Estado del Sistema de Control Interno II semestre 2022 Evidencia: 1. Radicado 20231400008653 2. Radicado 20231400008663 3. Radicado 20231400007343 4. Publicado el 31/01/2023 en la página web https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Control-Interno/Informes-de-ley</p>	<p>En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se elaboraron en febrero los informes de ley señalados a continuación:</p> <p>1. Informe de Seguimiento al cumplimiento de las medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público – Cuarto Trimestre 2022 - Informe Ejecutivo – Informe detallado 2. Informe Evaluación Sistema de Control Interno Contable vigencia 2022 3. Informe de Seguimiento Ejecución Presupuestal - corte a 31 de diciembre de 2022 (se adelantó su entrega prevista para marzo/23 por requerimiento de la CGR, ver radicado 20231000728821, numeral 2) 4. Informe de Evaluación de la Gestión por Dependencias de la SSPD vigencia 2022 Evidencia: 1. Radicado 20231400015993 2. Radicado 20231400021203 3. Radicado 20231400021153 4. Radicado 20231400021833</p>	<p>En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2023 la OCI elaboró en marzo los siguientes informes de ley:</p> <p>1. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado "e-KOGUI" – Segundo Semestre de 2022 2. Resultados reporte a la Dirección Nacional de Derechos de Autor vigencia 2022 3. Para el FURAG 2022, la OCI tenía programado informe en marzo/23. El DAFP dispuso que el FURAG se medirá en el segundo trimestre de 2023, por lo que se posterga su entrega hasta que el DAFP defina la fecha correspondiente. 1. Radicado 20231400035953 2. Radicado 20231400038023 3. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion_de_sempo 0 2 90.91%. Evidencia: 1. Radicado 20231400035953 2. Radicado 20231400038023 3. https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion_de_sempo</p>	<p>En abril, la OCI elaboró los siguientes informes de ley, en cumplimiento de lo programado para la vigencia:</p> <p>1. Seguimiento avance acciones al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 31 de marzo del 2023 y Alertas preventivas. 2. Informe de atención a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) segundo semestre del año 2022. Con respecto al informe FURAG pendiente de registro en marzo, el DAFP no ha dado nuevos lineamientos para la medición del desempeño institucional del 2022. Así mismo, el otro informe que se encontraba programado para abril es el de SIGEP, que de acuerdo con el comité primario del 11/04/23, se aplazó para mayo dada la prórroga para actualización de hojas de vida hasta el 28 de abril de 2023 de la circular 2023500000374 Evidencia: 1. Radicado 20231400047043 2. Radicado 20231400047583 Ver acta comité primario OCI en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15qHjs4LzE0wDhN4pSmsyRnwghVYsM-xA</p>	En desarrollo	<p>Revisada la evidencia en el aplicativo SIGESTION, se visualiza la coherencia y debida trazabilidad de los registros que reflejan el desarrollo de la elaboración de los informes de ley a cargo de la OCI, incluidas los factores exógenos que han originado la prórroga en la entrega de los informes pendientes programados.</p>

Evaluación y Seguimiento: Angelo Díaz - Profesional Especializado Oficina de Control Interno
Revisó: Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 2195 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)

Corte Seguimiento: 1er. Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 15 de mayo de 2023

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85939	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Se incluyó en la Estrategia de Participación Ciudadana 2023, los encuentros servicios públicos para la vida las cuales pretenden articular entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Durante el periodo se realizaron 7 mesas de articulación entre los actores del sector en los municipios San Juan de Riococo, Apartadó, Manizales, La Apartada Altos del Rosario, Sahagún y Sincelago. Dichas actividades se encuentran plasmadas en los cronogramas del mes de abril . https://docs.google.com/spreadsheets/d/1YnPuJE8BJL6x6cpNw-b7ID5EgnQDbC6/edit#gid=257490807 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pbu41FCBwudul9in2Eo1GZdWQ-bxN9/edit#gid=614801477	En desarrollo	En marzo se evidencia la estrategia de participación ciudadana 2023 versión 1, para Abril se evidencian cronogramas de actividades de participación ciudadana de las direcciones territoriales Centro y Occidente en donde se en las cuales se especifica en que mesas de trabajo se requirió apoyo de una dirección técnica. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11289 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71123 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y ética versión 1
	1.2	Analizar los insumos obtenidos en los diálogos regionales "servicios públicos para la vida" como insumo para el diseño de los observatorios ciudadanos.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85944	01/06/2023 al 31/07/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	En retraso ejecución	De acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión 1 esta actividad está programada para ser desarrollada entre el 1 de abril de 2023 al 31 de mayo de 2023, por lo cual no corresponde con las fechas del reporte y de Sigestión que se encuentran del 1 de junio al 31 de julio de 2023. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión 1 con las fechas reportadas en el aplicativo Sigestión y el seguimiento.
	1.3	Realizar la caracterización de usuarios y empresas prestadoras	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85935	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	No programada dentro periodo de seguimiento	Esta actividad esta programada para iniciar en junio 2023
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar diagnóstico del estado actual y propuesta de adecuación del espacio de atención al usuario.	Dirección Administrativa	25669	01/02/2023 al 28/02/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en febrero	Se efectuó el análisis de las necesidades de adecuación del espacio de atención al usuario de la sede principal de la SSPD, se recolectaron datos y se documentó a través de un informe soportado con registro fotográfico, el cual contiene la propuesta inicial de adecuación. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1MFsY7xqfBnmLYjUNr1rfGpLQSuwSj/view?usp=sharing	Esta actividad finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Cumplida	Revisada la actividad, se evidencia informe "DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL Y PROPUESTA DE ADECUACION DEL ESPACIO DE ATENCION AL USUARIO". Con lo cual se ve cumplida la actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Administrativa en su estrategia 11307 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores y producto 11051 Espacios físicos adecuados para mejorar la atención a la ciudadanía. La actividad se realizó en las fechas programadas de acuerdo al programa de Transparencia y ética versión 1
	2.2	Adecuar el espacio físico para la atención al usuario.	Dirección Administrativa	25670	01/03/2023 al 30/09/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Se realizan planos para la adecuación de los espacios físicos de la SSPD de nivel central los cuales fueron aprobados (pisos: p1-p2-p3-p4-p5-p6-p7) por el Dir. Administrativo el miércoles 29 marzo 2023, para el Piso 8 se encuentra en trámite de aprobación. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1xSZSyWktdJK1-0eG0FG-23AhdAPtqy	Durante el mes de abril como parte del ejercicio de análisis de mercado para contratar la adecuación y optimización de espacios físicos para fortalecer el servicio y la atención a los usuarios en la sede principal de la Superintendencia, se solicitó cotizaciones a los interesados, mediante comunicación del 20 de abril de 2023 Evidencia https://drive.google.com/file/d/11rGJHpnge_CANgYnqcMEVh0dSOJp3my/view	En desarrollo	Se evidencian planos de la SSPD por piso del estado original y de la propuesta para modificar en el mes de marzo. Para octubre se evidencia solicitud de cotización e invitaciones a cotizar con comunicado del 20 de abril de 2023 Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Dirección Administrativa en su estrategia 11307 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores y producto 11051 Espacios físicos adecuados para mejorar la atención a la ciudadanía. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión 1
	2.3	Fijar los lineamientos necesarios para gestionar las adecuaciones de las sedes para mejorar la atención de los ciudadanos.	Secretaría General	75732	16/01/2023 al 31/12/2023	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo para conocer los lineamientos para gestionar las adecuaciones de las sedes, quién señala que aún no están y en los próximos días se establecerán Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1FJTxdK24kp_6ksLhZcW8-3uBYHPqa?usp=sharing Carpeta 75732 1. Lineamientos Sedes	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo para conocer los lineamientos para gestionar las adecuaciones de las sedes, quién señala la respuesta de la planeación en replantear el proyecto de inversión y frente a los diseños de la remodelación del piso 1 y 8. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1kTNA56Gom8h0Eo-ScZ5F5ErlPnKgd8U?usp=share_link	Se realizó mesa de trabajo con el Director Administrativo para conocer el avance de los compromisos del seguimiento del mes de marzo para establecer los lineamientos para gestionar las adecuaciones de las sedes, quién señala la respuesta de la planeación en replantear el proyecto de inversión y frente a los diseños de la remodelación del piso 1 y 8 están avanzando satisfactoriamente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1XTmPyUGSSuyaTXoghP8u-AI_BVKgt7?usp=share_link	Durante el mes de abril no se fijaron los lineamientos necesarios para gestionar las adecuaciones de las diferentes sedes territoriales, toda vez que está pendiente por definir proyecto de inversión. Sin embargo se aclara que el director administrativo manifiesta que frente a la adecuación de la sede administrativa avanza.	En desarrollo	Se verifica en enero y marzo controles de asistencia entre secretaria general y la dirección administrativa frente a dar a conocer lineamientos para gestionar las adecuaciones de las sedes en enero y el seguimiento de los mismos en marzo. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Secretaría general en su estrategia 11308 Gestionar acciones de sostenibilidad administrativa, para la gestión eficiente de los recursos de la entidad, en pro del bienestar de los ciudadanos y los servidores y producto 61069 Acciones de dirección y coordinación para la mejora de los servicios administrativos desarrolladas. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión 1
3.1	Realizar actividades de socialización sobre los Programas de Transparencia y Ética con colaboradores de la Superintendencia.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65715	1/03/2023 al 30/06/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	En el mes de marzo, se adelantó la socialización de los Programas de Transparencia y Ética con los enlaces de las dependencias que actualmente tienen actividades fijadas en dichos programas. Evidencia: RAD N°: 20231200005713 ANEXOS N°: 00012 EXPEDIENTE N°: 202312003080003E	El 27 de abril se realizó la socialización de los programas de transparencia y ética de la Superintendencia con colaboradores de la Dirección Administrativa informando la parte normativa, los componentes y la ubicación del documento de la página web de la Superintendencia. Evidencia: RAD N°: 20231200005713 ANEXOS N°: 00036 EXPEDIENTE N°: 202312003080003E https://drive.google.com/drive/ul/1folders/1JWzwBzP6Rm7NqL8dFC7mP1ZWxax9v9	En desarrollo	Se evidencia para Marzo y abril controles de asistencia en donde se socializa sobre los Programas de Transparencia y Ética de la entidad. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la OAPII en su estrategia 21317 Fortalecer la cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía y producto 51061 acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía implementadas. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión 1	
3. Talento Humano	4.1.	Realizar socializaciones de la plataforma estratégica 2022-2026.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65714	01/02/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en febrero	Durante el periodo se adelantaron las siguientes actividades: (i) Presentación con los resultados de las encuestas realizadas en el periodo inmediatamente anterior y la estrategia a desarrollar para iniciar la etapa de socializaciones y contenidos de campañas; (ii) Se realizó el cronograma y los contenidos de las campañas los cuales fueron compartidos a la jefe de la OAPII para revisión y aprobación. (iii) Se adelantó una reunión con la jefe de la OAPII para hacer seguimiento a la Estrategia Todos y Todas por el Dialogo Ciudadano. Evidencia: (i) https://drive.google.com/drive/folders/1RDkzOsepljppSxfrx3NH1fJa-yDBUSZ2 (ii) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RIZyU6wF5IAJKghc6EgY-8J3Y7n-AHEZBwJCd1rAo/edit#gid=115838130 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CGGIUSoJez2oCkCkMDTLyK1b7sr6ebS1/edit#gid=565279980 (iii) https://drive.google.com/drive/folders/1T7J9P5xopJNwagYLiD_oqkFQJFkHs1Q	Durante el periodo se adelantaron las siguientes actividades: (i) Presentación con los resultados de las encuestas realizadas en el periodo inmediatamente anterior y la estrategia a desarrollar para iniciar la etapa de socializaciones y contenidos de campañas; (ii) Se realizó el cronograma y los contenidos de las campañas los cuales fueron compartidos a la jefe de la OAPII para revisión y aprobación. (iii) Se adelantó una reunión con la jefe de la OAPII para hacer seguimiento a la Estrategia Todos y Todas por el Dialogo Ciudadano. Evidencia: (i) https://drive.google.com/drive/folders/1RDkzOsepljppSxfrx3NH1fJa-yDBUSZ2 (ii) https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RIZyU6wF5IAJKghc6EgY-8J3Y7n-AHEZBwJCd1rAo/edit#gid=115838130 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CGGIUSoJez2oCkCkMDTLyK1b7sr6ebS1/edit#gid=565279980 (iii) https://drive.google.com/drive/folders/1T7J9P5xopJNwagYLiD_oqkFQJFkHs1Q	Durante el mes de abril se adelantaron las siguientes socializaciones de la Plataforma Estratégica: (i) El 19 de abril a colaboradores de la OCDI, OARES y OTIC (ii) El 27 de abril a colaboradores de la Dirección Administrativa Evidencia: (i) RAD N°: 20231200005713 ANEXOS N°: 00034 EXPEDIENTE N°: 202312003080003E https://drive.google.com/drive/folders/1uqnUKDQ2F5tHwSPRdeRnXkOSrPcB (ii) RAD N°: 20231200005713 ANEXOS N°: 00036 EXPEDIENTE N°: 202312003080003E https://drive.google.com/drive/ul/1folders/1JWzwBzP6Rm7NqL8dFC7mP1ZWxax9v9	En desarrollo	Se evidencia resultado de encuestas realizadas en el mes de febrero, cronograma y los contenidos de las campañas, seguimiento a la Estrategia Todos y Todas por el Dialogo Ciudadano; en el mes de marzo, en sigestión se reporta los link de las encuestas en el mes de febrero y ya para abril controles de asistencia de socializaciones de la plataforma estratégica 2022-2026. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la OAPII en su estrategia 21317 Fortalecer la cultura organizacional con enfoque hacia la ciudadanía y producto 51061 acciones para el fortalecimiento de la cultura organizacional con enfoque a la ciudadanía implementadas. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión 1
	4.2	Diseñar o actualizar, e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2023.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85948	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en febrero	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Se envía al Delegado de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio la Estrategia de Servicios al Ciudadano para revisión y aprobación. Evidencia https://docs.google.com/document/d/1Evo3SuSH1CLftq1SncIBDlySgBo_s/edit	Para el periodo el Diseño de la Estrategia enviada en el mes de marzo se encuentra en revisión del Delegado de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio Evidencia https://docs.google.com/document/d/1Evo3SuSH1CLftq1SncIBDlySgBo_s/edit	En desarrollo	Se evidencia el borrador de la estrategia de servicios al ciudadano, que se reporta en revisión por el delegado de Protección al Usuario y la Gestión en Territorio. Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio en su estrategia operativa y producto 71125 Estrategia de servicio al ciudadano diseñada y ejecutada. La actividad se viene realizando de acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión 1, sin embargo en el programa, la actividad estaba programada comenzar en febrero y comenzó en el mes de marzo. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión 1 con las fechas reportadas en el aplicativo Sigestión y el

4. Normativo y procedimental	4.1	Asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.	Dirección Territorial Centro	85967	1/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	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 de trabajo denominada "Encuentro Servicios Públicos por la vida" en el municipio de San Juan de Rioseco - Cundinamarca. Esta actividad fue realizada con presencia de la empresa prestadora Enel Colombia, debido a fallas en la calidad, continuidad del servicio y atención al usuario. Ante esto, la SSPD se encargó de revisar los proyectos de inversión que se encuentra realizando la empresa prestadora en el municipio y solicitó la socialización del cronograma de trabajo que propenden por la mejora en la prestación del servicio de energía eléctrica para las posteriores acciones de IVC por parte de las áreas competentes de la SSPD. Evidencia Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100011E	En desarrollo	Actividad que se encuentra en ejecución y que se dio inicio en el mes de abril de 2023 y que tenía como meta la realización de una actividad en este mes, la cual se desarrolló en el municipio de San Juan de Rioseco - Cundinamarca.
			Dirección Territorial Noroccidente	86032	1/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	En abril se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, siendo estas: 1) Hatonuevo – La Guajira, realizada el 18/04/2023 - Con la participación de la empresa de acueducto Veolia, AIR-E, aseó, personero, usuarios y líderes, donde se quejaron principalmente por la mala calidad del agua y las altas tarifas de los servicios. La Empresa de acueducto informó las acciones de mejora implementadas y aseguro que el agua si es apta para el consumo humano. Sobre la calidad de agua la territorial generó a la delegada una alerta. 2) La mesa de trabajo que estaba programada en el corregimiento Don Diego en la ciudad de Santa Marta no se pudo realizar por problemas de orden público, por lo que se debió reprogramar. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1M52G_o0Yp9eCMWSJyc5FaLEzhneNATo?usp=share_link	En desarrollo	Para el mes de abril se tenía prevista la realización de dos actividades; sin embargo, se evidencia que la actividad que se planeó en la ciudad de Santa Marta, en el corregimiento de San Diego, se tuvo que reprogramar. Solo se realizó la actividad en Hatonuevo - Guajira
			Dirección Territorial Nororiental	86079	1/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	En el mes de marzo no se realizó mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios por que no se tenía estrategia de participación ciudadana estipulada para el año 2023 a comienzo del mes, no había contratación que ayudara a la realización de estas actividades y fue modificado en el mes para realizar la actividad en lo que falta del año. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1eQGB3zIX3HpVJOVAUjBx0v6SFQyYVCC?usp=sharing	En retraso ejecución	No se evidencia avance de las actividades relacionadas con la articulación de los diferentes actores y la Supervisores. Se informa en el aplicativo Siggestion que la no realización de las actividades obedece a que no se cuenta con el personal y no se ha logrado el trámite contractual. La OCI recomienda dar aplicación al Instructivo para la Formulación de la Planeación Institucional Código DE-I-001 Versión 14 Numeral 3.2.3. Modificaciones a las actividades " Las modificaciones a las actividades de un plan de acción se deben solicitar mínimo un mes antes de iniciar su ejecución".
			Dirección Territorial Occidente	86006	1/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Se da inicio en el mes de mayo
			Dirección Territorial Oriente	86044	1/05/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Se da inicio en el mes de junio
			Dirección Territorial Sur Occidente	85981	01/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Durante el mes se asistió técnicamente el desarrollo de mesas de articulación así: 1. Encuentro en Cartago (V) el 20/4/2023, con EMCARTAGO para definir canal de soluciones, procedimiento cambio de medidores, control de pérdidas entre otros. 2. Encuentro en Ipiales (N) el 24/4/2023 con EMPOOBANDO solicitud de vocal de control frente a calidad de agua y ampliación del alcantarillado en Ipiales, cumplimiento de compromiso de mesa de Nov/2022. 3. Encuentro en El Tablón de Gómez (N) el 25/4/2023, con CEDENAR por deficiencias en la prestación en la zona rural donde se presentan cortes y variación de voltajes, dañando electrodomésticos. 4. Encuentros en Suarez Cauca el 24/4/2023 con CEO, seguimiento a compromisos del Encuentro del 13/03/2023, en la cual junto con los ministerios de interior y minas, se pactaron seguimientos mensuales. 5. Encuentro en Candelaria Valle 28/4/2023 solicitada con radicado 20238500492052 por CANDEASEO para tener claridad jurídica en los procesos de PQRS. Evidencia Expedientes: 2023850190101952E, 2023850190102014E, 2023850190102011E, 2023850190102066E, 2023850190102108E	En desarrollo	Se desarrolló las diferentes actividades de asistencia técnica en la Dirección territorial en el mes de abril, dando cumplimiento a lo establecido en el aplicativo Siggestion.
			Dirección Territorial SurOriente	86102	01/03/2023 al 31/12/203	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	No se ha contratado el recurso humano para atender las actividades de Control Social y Participación ciudadana	En el mes de abril no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por cuanto la Dirección Territorial Suroriental está esperando los lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección del usuario frente al desarrollo de las actividades del año 2023. De otra parte, tampoco se ha cuenta con el recurso humano contratado en	En retraso ejecución
4.2	Diseñar estrategia de participación ciudadana de la Superservicios que incluya los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión (Teniendo en cuenta el ciclo de gestión pública).	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85942	1/02/2023 al 30/04/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en febrero	Se realiza avance en el diseño de la estrategia de participación ciudadana 2023, en el cual se propone la actividad "Superservicios en Vivo", donde a través de medios radiales o televisivos regionales, el Director Territorial brindará información relevante a la ciudadanía con relación a la protección de los derechos de los usuarios en S.P.D. Evidencia https://docs.google.com/presentation/d/1BF-VSiPYG17IKilivTVEozwAFdB7Z-zRgMQjTlxvIHV/edit#slide=id.g125818869_0_14	Se publica la estrategia de participación ciudadana en la página web de la entidad Evidencia https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Se diseñó y publicó la estrategia de participación ciudadana de la SSPD que incluya los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión (Teniendo en cuenta el ciclo de gestión pública). Evidencia https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Cumplida	Se evidencia publicada Estrategia de participación ciudadana 2023 - servicios públicos por la vida donde se ve incluida actividad Superservicios en vivo. Esta actividad se encuentra reportada en Siggestion Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11297 Generar espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios y producto 71124 Espacios pedagógicos en la estrategia de participación ciudadana creados. La actividad se realizó en las fechas programadas de acuerdo al programa de Transparencia y ética versión 1	
5.1	Realizar diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85937	01/06/2023 al 30/06/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en junio	No cumplida	De acuerdo al programa de transparencia y ética versión 1 esta actividad esta programada para ser desarrollada entre el 1 de febrero de 2023 al 31 de marzo de 2023, por lo cual no corresponde con las fechas del reporte y de siggestion que se encuentran programadas del 1 de junio al 30 de junio de 2023. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión 1 con las fechas reportadas en el aplicativo Siggestion y el seguimiento.	

5.2	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.	Dirección Territorial Centro	85964	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Se construye como herramienta de acceso y fortalecimiento del control social, la Estrategia de Participación Ciudadana 2023, la cual tiene cuenta elementos propios de enfoque diferencial, relacionados con la planeación y realización de actividades en zonas apartadas del país. Evidencia: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Para el mes de abril, la Dirección Territorial Centro no tiene meta programada para esta actividad, sin embargo se realizaron consultas previas con autoridades locales del municipio de Chocontá - Cundinamarca, esto en virtud que es un territorio que aun no ha sido impactado por la Superservicios, por lo tanto se desarrollo una propuesta para ser ejecutada en dicho municipio, la cual consistirá en un taller donde se involucran a los usuarios que ayuden a construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país Evidencia https://drive.google.com/drive/0/folders/1pGCJgIm-viaor6EswE-V1m82NkLAc20	No programada dentro periodo de seguimiento	La actividad tiene como fecha de inicio en el mes de mayo, sin embargo se observa una solicitud de la personería de Chocontá para la realización de la actividad. Se recomienda ajustar la fecha de inicio de la matriz de tal forma que sea consistente con la del indicador de Sigestión.
		Dirección Territorial Noroccidente	86029	01/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en febrero	Dentro de este periodo no estaba programado ejecutar ninguna actividad	Dentro de este periodo no estaba programado ejecutar ninguna actividad	El 14 de abril se construyó herramienta de acceso y fortalecimiento de control social y la participación ciudadana a la comunidad indígena de Cangrejito en la ranchería Yataho en Riohacha - La Guajira, como zona apartada del país, realizando capacitación a usuarios de los servicios públicos sobre el proceso de reclamación y la herramienta Te Respeto. Estrategia que permite conocimiento sobre estos aspectos y en consecuencia una herramienta para la fiscalización de los servicios públicos. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/13sBM5O16SjS8up6jW7Qv0ISme_mJ8Ha7usp=share_link	En desarrollo	Se ejecuta la actividad de capacitación a la comunidad indígena de Cangrejito en la Ranchería Yataho en Riohacha, el día 14 de abril de 2023. Se recomienda por parte de la OCI, que en el control de asistencia se mencione los temas tratados.
		Dirección Territorial Nororiental	86065	01/02/2023 al 31/03/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en febrero	Dentro de este periodo no estaba programado ejecutar ninguna actividad	En el mes de marzo no se realizaron actividades de fortalecimiento en las zonas apartadas del país por que no se tenía estrategia de participación ciudadana estipulada para el año 2023 a comienzo del mes, no había contratación que ayudara a la realización de estas actividades y fue modificado en el mes para realizar la actividad en lo que falta del año. Evidencia N/A	En el mes de abril no se realizaron actividades de fortalecimiento en las zonas apartadas del país por que no se tenía estrategia de participación ciudadana estipulada para el año 2023 a comienzo del mes, no había contratación que ayudara a la realización de estas actividades y fue modificado en el mes para realizar la actividad en lo que falta del año. Evidencia N/A	En retraso ejecución	No se evidencia la realización de la actividad, la cual se tenía programada para iniciar en el mes de marzo de 2023. En lo relacionado con el aplicativo Sigestión, en el mes de abril se relaciona un link, el cual relaciona un correo con la remisión de la estrategia de fecha 30 de marzo de 2023
		Dirección Territorial Occidente	86001	01/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Se tiene programada para el mes de mayo de 2023
		Dirección Territorial Oriente	86038	01/05/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Se tiene programada para el mes de mayo de 2023
		Dirección Territorial Sur Occidente	85978	01/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar Abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar Abril	Para este periodo no se tenía prevista la realización de esta actividad. Expediente 2023850190102066E	Durante este periodo se realizó un Encuentro de Servicios Públicos por la Vida en Suarez Cauca el 24/4/2023 con Compañía Energética de Occidente, para realizar seguimiento a los compromisos pactados en el Encuentro del 13/03/2023, en la cual junto con los ministerios de Interior y Minas, se pactaron seguimientos mensuales.	En desarrollo	Se relaciona una actividad en el municipio de Suarez - Cauca, la cual conto con la participación de la Compañía Energética de Occidente, para realizar seguimiento a los compromisos pactados en el Encuentro del 13/03/2023, en la cual junto con los ministerios de Interior y Minas, se pactaron seguimientos mensuales.
		Dirección Territorial Suroriental	86087	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Marzo	No se ha contratado el recurso humano para atender las actividades de Control Social y Participación Ciudadana	En el mes de abril no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por cuanto la Dirección Territorial Suroriental está esperando los lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección del usuario frente al desarrollo de las actividades del año 2023. De otra parte, tampoco se ha cuenta con el recurso humano contratado en razón que no ha sido aprobado el Plan Anual de Adquisiciones	En retraso ejecución	No se evidencia avance de las actividades relacionadas con la articulación de los diferentes actores y la Superservicios. Se informa en el aplicativo siggestion que la no realización de las actividades obedece a: "Dirección Territorial Suroriental está esperando los lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección del usuario frente al desarrollo de las actividades del año 2023. De otra parte, tampoco se ha cuenta con el recurso humano contratado en razón que no ha sido aprobado el Plan Anual de Adquisiciones.". La OCI recomienda dar aplicación al Instructivo para la Formulación de la Planeación Institucional Código DE-I-001 Versión 14 Numeral 3.2.3. Modificaciones a las actividades " Las modificaciones a las actividades de un plan de acción se deben solicitar mínimo un mes antes de iniciar su ejecución".
5.3	Realizar cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión.	Dirección Territorial Centro	85969	01/03/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	En el mes de marzo se aprobó cronograma de actividades para ser desarrollado en el mes de abril, en donde se incluye una actividad encaminada a generar espacios pedagógicos en programas de radio y televisión. Evidencia https://drive.google.com/drive/0/folders/1Z3Bu5XUeWp4AathDnD7zEROKybt5	En el mes de abril y teniendo en cuenta la directriz impartida por la SDPUGT, la cual consiste en que las actividades mensuales que se programen para los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, bajo la estrategia Superservicios en vivo, deben ser aprobados previamente por la Dirección de Comunicaciones, a la fecha el cronograma no incluye dicha actividad, toda vez que no se han impartido directrices acerca de como y bajo que parámetros se deben programar. Ver archivo en EXCELL "Cronograma de actividades Mayo DT CENTRO" y archivo en PDF "CORREO DE APROBACION CRONOGRAMA DT CENTRO_MAYO 2023" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/0/folders/1Uzyp27FF8GsvrES0zEIEaaZQ9F-G4T	En desarrollo	Se evidencia dos archivos Excel, donde se relacionan los cronogramas para ejecutar las actividades a desarrollar en el mes de abril y en el mes de mayo. A la vez se adjunta el correo remitido del cronograma para aprobación a la SDPUGT.
		Dirección Territorial Noroccidente	86035	01/04/2023 al 30/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Se realizó el cronograma mensual de los espacios de pedagogía y programas de radio y televisión, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m_XDj6n1LpKqJZ73aEEWzGKHYYEiY/edit?usp=share_link&ouid=104177249441684274028&tpof=true&sd=true	En desarrollo	Se evidencia un archivo Excel, donde se relaciona el cronograma para ejecutar las actividades a desarrollar en el mes de abril. Se recomienda que el cronograma se realice con anticipación y no en el mismo mes en que se ejecuta las actividades
		Dirección Territorial Nororiental	86081	01/03/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	En el mes de marzo no se realizaron actividades espacios pedagógicos en programas de radio y televisión por que la estrategia de participación ciudadana correspondiente al año en curso, no había contratación que ayudara a la realización de estas actividades y fue modificado en el mes para realizar la actividad en lo que falta del año. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1649176gA_yT4bsg_UlfoGxvLT_WKwUuMj?usp=sharing	En el mes de abril no se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión por que no se tenía estrategia de participación ciudadana para el año 2023, así mismo no había contratación que ayudara a la realización de estas actividades y fue modificado en el mes para realizar la actividad en lo que falta del año Evidencia N/A	En retraso ejecución	No se evidencia la realización de la actividad, la cual se tenía programada para iniciar en el mes de marzo de 2023. La OCI recomienda dar aplicación al Instructivo para la Formulación de la Planeación Institucional Código DE-I-001 Versión 14 Numeral 3.2.3. Modificaciones a las actividades " Las modificaciones a las actividades de un plan de acción se deben solicitar mínimo un mes antes de iniciar su ejecución".
		Dirección Territorial Occidente	86010	01/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Inicia en el mes de mayo
		Dirección Territorial Oriente	86050	01/04/2023 al 30/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Abril	Se realizó cronograma mensual para la ejecución de las actividades de fortalecimiento del control social del mes de mayo de 2023, incluyendo espacios en radio En el Municipio de San Gil en la Emisora La Cometa 107.2 FM. Se pueden evidenciar en el cronograma aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y oia Gestión en Territorio Link del cronograma: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RiJok3QvK7HnNheipieLNNzUJUTJed8?usp=sharing&ouid=112002189960203552177&tpof=true&sd=true	En desarrollo	Se evidencia el cronograma de actividades que se tienen previstas para ejecutar en el mes de Mayo de 2023, en los departamentos de Santander, Boyacá y Arauca

		Dirección Territorial Sur Occidente	85983	01/04/2023 al 30/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en Abril	Durante este mes se realizó el cronograma de los espacios pedagógicos que se ejecutarán en el mes de abril relacionado con programas de radio y televisión. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1594CMPTUj8yq44ILazru6EYHNub0_IC?usp=share_link	En desarrollo	Se evidencia dos archivos Excel, donde se relaciona el cronograma para ejecutar las actividades a desarrollar en el mes de abril y mayo.
		Dirección Territorial SurOriente	86104	01/03/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	No se ha contratado el recurso humano para atender las actividades de Control Social y Participación ciudadana.	En el mes de abril no se programaron actividades de participación ciudadana y control social por cuanto la Dirección Territorial Suroriental está esperando los lineamientos de la Superintendencia Delegada para la protección del usuario frente al desarrollo de las actividades del año 2023. De otra parte, tampoco se ha cuenta con el recurso humano contratado en razón que no ha sido aprobado el Plan Anual de Adquisiciones. Evidencia N/A	En retraso ejecución	No se evidencia la realización de la actividad, la cual se tenía programada para iniciar en el mes de marzo de 2023. La OCI recomienda dar aplicación al Instructivo para la Formulación de la Planeación Institucional Código DE-I-001 Versión 14 Numeral 3.2.3. Modificaciones a las actividades " Las modificaciones a las actividades de un plan de acción se deben solicitar mínimo un mes antes de iniciar su ejecución".
5.4	Implementar estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85933	01/05/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Esta actividad esta programada para iniciar en Mayo 2023
5.5	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85931	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Se diseña la Estrategia de Participación Ciudadana 2022 en donde se especifica la implementación de la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en territorio y se realiza la respectiva publicación en la página web de la entidad Evidencia https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Se implementa por parte de las Direcciones Territoriales las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, plasmadas en los cronogramas enviados por cada una de ellas según los lineamientos de la Estrategia de Participación Ciudadana 2023 https://drive.google.com/drive/folders/1_nFKC_qU415weKiuLujzVIOqcQq4Nu8	En desarrollo	Se evidencia Estrategia de participación ciudadana 2023 - servicios públicos por la vida y en el mes de abril se evidencian cronogramas de las Direcciones Territoriales desde abril a diciembre de las actividades de participación ciudadana programadas para implementar las estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11289 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71122 Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios.
5.6	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.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85941	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Para el mes de marzo se establece en la Estrategia de Participación ciudadana la metodología y los parámetros para realizar la evaluación y el seguimiento a los compromisos y propuestas de solución conjunta. Evidencia https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Durante el mes de abril no se asistió técnicamente la evaluación y seguimiento a la implementación de acuerdos, toda vez que en el mes de marzo no se generaron compromisos o soluciones conjuntas en los ejercicios de articulación	En desarrollo	Se evidencia Estrategia de participación ciudadana 2023 - servicios públicos por la vida en donde se establece la metodología y los parámetros para realizar la evaluación y el seguimiento a los compromisos y propuestas de solución conjunta, en abril no se realizó actividad ya que en el mes de marzo no se generaron compromisos o soluciones conjuntas en los ejercicios de articulación. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11289 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71123 Servicio de asistencia técnica para el fortalecimiento de los procesos de atención y protección a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. La actividad se realizó en las fechas programadas de acuerdo al programa de Transparencia y ética versión I
5.7	Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85932	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en marzo	Se construye como herramienta de acceso y fortalecimiento del control social, la Estrategia de Participación Ciudadana 2023, la cual tiene cuenta elementos propios de enfoque diferencial, relacionados con la planeación y realización de actividades en zonas apartadas del país. Evidencia https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Estrategia_servicios-publicos-por-la-vida-2023.pdf	Durante el periodo se realizaron 25 actividades de participación ciudadana que permitieron construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país. https://drive.google.com/drive/folders/1_nFKC_qU415weKiuLujzVIOqcQq4Nu8	En desarrollo	Se evidencia Estrategia de participación ciudadana 2023 - servicios públicos por la vida que contiene lineamientos relacionados con la planeación y realización de actividades en zonas apartadas del país. Y en el mes de abril se evidencian cronogramas de las Direcciones Territoriales que tenían programadas 25 actividades de participación ciudadana en zonas apartadas del país. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio en su estrategia 11289 Contribuir a la solución de problemáticas mediante diálogos regionales con todos los actores involucrados en los servicios públicos domiciliarios para obtener un nuevo enfoque para el sector y producto 71122 Servicio de asesoría en el ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios. La actividad se viene realizando de acuerdo al programa de Transparencia y Ética versión I, sin embargo en el programa, la actividad estaba programada comenzar en febrero y comenzó en el mes de marzo. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión I con las fechas reportadas en el aplicativo Sisgestión y el seguimiento.
5.8	Ejecutar los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios.	Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85943	01/05/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	En retraso ejecución	De acuerdo al programa de transparencia y ética versión I esta actividad esta programada para ser desarrollada entre el 1 de abril de 2023 al 31 de diciembre de 2023, por lo cual no corresponde con las fechas del reporte y de sisgestión que se encuentran programadas del 1 de mayo al 31 de diciembre 2023 comenzando un mes después. Se recomienda actualizar el Programa de transparencia y Ética versión I con las fechas reportadas en el aplicativo Sisgestión y el seguimiento.
5.9	Orientar iniciativas de lenguaje claro.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65707	01/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en mayo	No programada dentro periodo de seguimiento	Esta actividad esta programada para iniciar en Mayo 2023
5.10	Ejecutar iniciativas de lenguaje claro en la Superservicios	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65706	03/04/2023 al 30/09/2023	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Esta actividad se encuentra programada para iniciar en abril	Con el fin de realizar la orientación de traducción a lenguaje claro en la entidad, en el mes de abril se inició la actualización del Instructivo de desarrollo de iniciativas de innovación MI-I-002, donde se encuentra contemplado el laboratorio de lenguaje claro Evidencia (i) Documento: https://docs.google.com/document/d/1YsgZmDruvAAAXNHceB7ArCdMITvVFXedit (ii) Listado de asistencia: RAD N°: 2023120005713 ANEXOS Ns°: 00035 EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E	En desarrollo	Se evidencia actualización del Instructivo de desarrollo de iniciativas de innovación MI-I-002, donde se encuentra contemplado el laboratorio de lenguaje claro y control de asistencia soporte en donde se reviso y se dieron recomendaciones sobre dicho instructivo. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la OAPII en su estrategia operativa y producto 11025 acciones para fortalecer la transparencia de la Superservicios implementadas. La actividad se viene realizando de acuerdo a las fechas previstas en el programa de Transparencia y Ética versión I

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 2195 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (E)

Corte: Seguimiento 1er. Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 15 de mayo de 2023

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril de 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
	1.1	Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad.	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	25601	1/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	No Programada en Periodo Seguimiento	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023
	1.2	Traducir documento prioritario en lenguaje claro	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85947	01/04/2023 al 31/10/2023	Esta actividad inicia su ejecución en abril de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en abril de 2024	Esta actividad inicia su ejecución en abril de 2025	Durante el periodo de abril la traducción del documento a lenguaje claro, que está para entrega en octubre, se incluyó dentro de la Estrategia del Servicio al Ciudadano Evidencia https://docs.google.com/document/d/1GepoMkAS0rYsPbUhg3KXPzAzS7d3CFRDFkdjE0/edit	En Desarrollo	Se observó coherencia y trazabilidad en el avance de la actividad programada para octubre.
	1.3	Publicar boletín tarifario de energía Eléctrica (Sistema Interconectado Nacional y Zonas No Interconectadas) y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75747	14/01/2023 al 30/12/2023	Durante el periodo no se presentaron avances de la actividad	No se reporta avance de la presente actividad durante el mes de febrero, toda vez que los primeros avances se programaron para el mes de Marzo Evidencia N/A	"Durante el mes de Marzo se realizaron las siguientes actividades: GLP Se publicó el Boletín Tarifario para el cuarto trimestre de 2022. Gas por redes Se publicó Boletín tarifario gas combustible por redes IV trimestre de 2022. DTGE SIN Se publicó el Boletín Tarifario para el tercer trimestre de 2022. ZNI Se publicó el Boletín Tarifario para el cuarto trimestre de 2022. Evidencia https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-GLP-IV-Trimestre-2022.pdf Gas por redes https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-Gas-por-redes-Cuarto-trimestre-de-2022.pdf DTGE SIN https://www.superservicios.gov.co/empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Energia/Tarifas ZNI https://superservicios.gov.co/publicaciones	Durante el presente periodo y según la programación del Plan de acción el próximo reporte esta previsto para el mes de Junio Evidencia N/A	En Desarrollo	La OCI observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de Sisgestión como evidencia del desarrollo de la actividad, con los informes programados publicados en los enlaces institucionales respectivos.
	1.4	Publicar trimestralmente el boletín de decisiones adelantadas en la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75780	14/01/2023 al 30/12/2023	Teniendo en cuenta que, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, ejerce inspección, vigilancia y control hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la Ley 1437 de 2011, y una vez surtido el respectivo trámite, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a una (1) empresa durante el mes de enero de 2023 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1K_ReqdtyGANKp0ZmEwKDaBa4ChOJ0pMv	Teniendo en cuenta que, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, ejerce inspección, vigilancia y control hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la Ley 1437 de 2011, y una vez surtido el respectivo trámite, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a cinco (5) empresas durante el mes de febrero de 2023 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Qdu4s4v63osEiYaPTVW5-l-bZioZb	Teniendo en cuenta que, la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, ejerce inspección, vigilancia y control hacia los vigilados que incumplen sus obligaciones como prestadores de servicios públicos domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio de la Ley 1437 de 2011, y una vez surtido el respectivo trámite, en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a dos (2) empresas durante el mes de marzo de 2023 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1opLZFd0JcUeNGpPST-v54-iinDKun7U	Se publicó el primer boletín trimestral de decisiones de la SDEGC/DIEG, 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 esta, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a ocho (8) empresas durante el primer trimestre del 2023 (meses de enero, febrero y marzo), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos, con esta publicación inicia el año 2023 con la publicación de 4 boletines de decisiones, que darán como resultado mayor visibilidad de las acciones de control que desarrolla la SDEGC/DIEG. Evidencia PUBLICACIÓN BOLETIN PRIMER TRIMESTRE Ruta de acceso: Enlace general - http://www.superservicios.gov.co/publicaciones Enlace directo al documento http://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-de-decisiones-primero-trimestre-de-2023.pdf	En Desarrollo	La OCI observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de Sisgestión como evidencia del desarrollo de la actividad, con el avance correspondiente y con el boletín trimestral publicado en los enlaces institucionales respectivos.
	1.5	Elaborar y publicar el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75757	01/07/2023 al 30/09/2023	Esta actividad inicia su ejecución en julio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en julio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en julio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en julio de 2023	No Programada en Periodo Seguimiento	Esta actividad inicia su ejecución en julio de 2023
	1.6	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	25602	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	No Programada en Periodo Seguimiento	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023
	1.7	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	65652	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en marzo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en marzo de 2023	En el mes de marzo se instauró una mesa de diálogo con la comisión que representa a más de 60 organizaciones de recicladores para discutir la agenda de trabajo propuesta por los representantes. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1we7Px1m0a6mmiVl_Uly2KhZUSD1HbX8?usp=share_link	Se realizó mesa de trabajo presencial con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y representantes de recicladores de oficio a nivel nacional, la cual tuvo como objetivo establecer la hoja de ruta, metodología de trabajo y agenda a realizar para avanzar en la modificación del Decreto 596 de 2016. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1mEaz-D0IHosjMyk4GoXNpV-emBmN80Y7?usp=share_link	En Desarrollo	La OCI observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de Sisgestión como evidencia del desarrollo de la actividad, con el avance correspondiente de la estrategia objeto de la actividad.
	1.8	Realizar y/o solicitar mejoras de contenido, diseño y funcionalidad de los portales web a cargo de la oficina.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45654	01/02/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en febrero de 2023	En febrero se realizó mejora de contenido de la página de canales de atención, para organizar por territorial las oficinas de atención que existen en cada región, y facilitar la búsqueda de los usuarios. Ajuste realizado directamente por la OAC. Evidencia Documento historial de correo en pdf en https://drive.google.com/drive/folders/1cDNEIQ29r1CXRFn_JIGZaORlwozDwGg?usp=share_link https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion	En marzo se realizó mejora en la conformación de contenido de la página de Funciones del portal web institucional para integrar todas las funciones de las dependencias que antes estaban en la página de Organigrama. Esto con el fin de facilitar la lógica de contenidos de portal. Evidencia Documento pdf de marzo en https://drive.google.com/drive/folders/1cDNEIQ29r1CXRFn_JIGZaORlwozDwGg?usp=share_link https://www.superservicios.gov.co/Nuestra-entidad/Quienes-somos/funciones	En abril se realizó rediseño de la página de Diagnóstico de Necesidades para reconfigurar su presentación haciéndola más amigable al ciudadano y público en general. Evidencia Página rediseñada en https://www.superservicios.gov.co/Participa/Diagnostico-de-necesidades-e-identificacion-de-problemas-1-1-100%	En Desarrollo	La OCI observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de Sisgestión como evidencia del desarrollo de la actividad, con el avance correspondiente de los portales a cargo de la OAC.
1. Transparencia activa	1.9	Publicar la línea jurídica institucional dirigida a la ciudadanía en general.	Oficina Asesora Jurídica	75799	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en marzo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en marzo de 2023	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 2023 correspondiente a 94 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 94 de 2023). 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 2023 correspondiente a 99 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 95 al concepto No. 193 de 2023). Evidencia https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector	En Desarrollo	La OCI observó debida coherencia y trazabilidad en los registros de Sisgestión como evidencia del desarrollo de la actividad, relacionada con la publicación de los conceptos emitidos por la OAJ en la vigencia.

	2.15	Resolver los trámites de competencia de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio conforme la normativa vigente, de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, y en el marco de las metas del proceso correspondiente.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85951	01/02/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en febrero de 2023	Durante el mes de febrero la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio se recibieron un total de 15837 trámites, de los cuales se tramitaron 41 REQ, 84 PQR, 2 REP y 2 SAP. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratados los abogados como se tenía planeado desde el inicio de la vigencia Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HQ5dUf41sewhzOnmMZYSZALUKYH1CRGNmFJydf0CZE/edit#gid=19575892	Durante el mes de marzo la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio se recibieron un total de 19953 trámites, de los cuales se tramitaron 140 PQR. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratados los abogados como se tenía planeado desde el inicio de la vigencia Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1OK-1K31G9tEwVqW0n7v1gfpW92pzdZv19953140.7%	Durante el mes de abril se recibieron 7170 en la Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron 202 PQR. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kncwdJGov4n9rGSA0VrT914Y9iTRzj3y8ssmQWVCQ/edit#gid=15085255	En Desarrollo	Se efectuó verificación de las evidencias de los meses objeto de revisión, con base en una muestra tomada, observando que según información reporta la SDPUGT, los recursos humanos para atender el volumen de requerimientos son insuficientes para dar trámite al 100% de las peticiones, lo que retrasa el normal desarrollo en los requerimientos radicados, para poder generar informes y alertas que permitan mejorar la productividad y oportunidad de respuesta a los requerimientos, se recomienda generar controles efectivos para efectuar estadísticas y alertas frente a los trámites, especialmente aquellos que se encuentran en rezago.
	2.16	Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45648	13/01/2023 al 29/12/2023					No Cumplida	Se revisa matriz y no se encuentran avances para el periodo objeto de revisión, la OCI en su rol preventivo recomienda se realice el cargue de las evidencias de los meses del periodo revisado.
	2.17	Elaborar los planes de trabajo de transparencia e integridad para la Supervisión, de acuerdo con los resultados de la medición del FURAG.	Despacho del Superintendente	75810	1/05/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2024	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2025	Esta actividad inicia su ejecución en mayo de 2026	No Programada en Periodo Seguimiento	La actividad no presenta avances dado que inicia en el mes de mayo de 2023.
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1.	Realizar levantamiento de información de requerimientos de necesidades para la sistematización de inventario.	Dirección Administrativa	25619	1/02/2023 al 31/03/2023	Esta actividad inicia su ejecución en febrero de 2023	Durante el mes de febrero de 2023, integrantes del Grupo de Administración de Bienes, agendaron reuniones con diferentes proveedores del servicio requerido, con el fin de identificar las posibles alternativas que ofrece el mercado de acuerdo con la necesidad identificada. Se elaboró una versión preliminar del documento de necesidades para la codificación como parte del control de los bienes, incluyendo los equipos e insumos para ejecutar el proceso de forma automatizada, el cual fue remitido al Ing. José María Córdoba de la OTIC, para su evaluación. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1vYwAd5vdMIX2mX5SubA16jUAtSkXAwx	Se remitió a la OTIC el Memorando 20235280035983 del 28/03/2023, el cual contiene el levantamiento de las necesidades para la sistematización de inventario, el soporte se encuentra en el sistema CRONOS y en el enlace adjunto. Evidencia https://drive.google.com/file/d/1WJyRk98DHvmt0pbZ5pklFfAhKJzNq/view?usp=share_link	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Cumplida	Conclusión OCI: La actividad ya fue finalizada, y presenta cumplimiento en la medida que la dirección administrativa en cabeza del grupo de administración de bienes recopila un documento donde se detallan las necesidades y el cual sirve de insumo para buscar en el mercado un proveedor de que pueda suplir dichas necesidades y así al final tener una herramienta que le permita a la Entidad gestionar la información.
	3.2	Realizar pruebas e implementación de la sistematización código QR del inventario.	Dirección Administrativa	25620	02/10/2023 al 29/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	Esta actividad inicia su ejecución en Octubre 2023	No Programada en Periodo Seguimiento	La actividad inicia su ejecución en el mes de Octubre de 2023
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	65655	17/01/2023 al 31/12/2023	En el mes de enero se realizó un taller de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1MCPOnx8CAktdBSihWN0wm1YyKv_w?usp=share_link	En el mes de febrero se realizaron 3 talleres virtuales de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1HatYw5Tod7MbzigX_b0zn565n1YYKv_w?usp=share_link	En el mes de marzo se realizaron 3 talleres virtuales y 3 presenciales de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/18mVhdDakJX3hw7yD8RvCaZz0eXpVQOQ?usp=share_link	En el mes de abril se realizaron 2 talleres virtuales y 1 taller presencial de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1hxU7A9d6x4EKbCUha4AgXN-wVXwbUO?usp=share_link	En Desarrollo	Conclusión OCI: La superintendencia delega AAA ha realizado actividades de talleres virtuales y presenciales en áreas rurales en el periodo evaluado como se puede observar en las evidencias reportadas en el periodo, la actividad continúa en desarrollo hasta el mes de diciembre de 2023.
	4.2	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	65656	1/06/2023 al 30/09/2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en junio de 2023	No Programada en Periodo Seguimiento	La actividad inicia su ejecución en el mes de junio de 2023
	4.3	Divulgar a los grupos de interés las acciones de Inspección, Vigilancia y Control de la entidad, la normatividad vigente y disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección al usuario.	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85940	01/03/2023 al 31/12/2023	Esta actividad inicia su ejecución en marzo de 2023	Esta actividad inicia su ejecución en marzo de 2024	Para el mes de marzo no se divulgaron parámetros para la atención de usuarios de los servicios públicos, dado que se continúa en la consolidación del marco normativo relacionado con los derechos de los usuarios en materia de servicios públicos Evidencia N/A	Para el mes de abril no se divulgaron parámetros para la atención de usuarios de los servicios públicos, dado que se continúa en la consolidación del marco normativo relacionado con los derechos de los usuarios en materia de servicios públicos Evidencia N/A	En Desarrollo	La actividad dio inicio en marzo, de acuerdo al periodo evaluado y a información suministrada por la SDPUGT, no se divulgaron parámetros para la atención de usuarios de los servicios públicos, dado que se continúa en la consolidación del marco normativo relacionado con los derechos de los usuarios en materia de servicios públicos
		Realizar actividades de socialización sobre rendición de cuentas y transparencia.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65708	01/02/2023 al 31/10/2023	Esta actividad inicia su ejecución en febrero de 2023	Conforme a las actividades sobre rendición de cuentas y transparencia, se realizó la socialización de los Componentes de Transparencia y Acceso a la información pública con los enlaces de las dependencias de acuerdo con las actividades correspondientes al cumplimiento de dichos componentes, así mismo, se divulgó en dicha socialización la página web donde se encuentra la publicación de los programas de Transparencia y Ética 2023. Evidencia RAD N°: 20231200005713 ANEXOS N°: 00012 EXPEDIENTE N°: 2023120030800003E	En este periodo se realizó actividad con vocales de control del país para socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 y el componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública, contenidas en los Programas de Transparencia y Ética 2023 Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1whumlddCLpsjE3IPLzGw4ckAevuWBCQ	No se presentaron avances en este mes	En Desarrollo	Se evidencia que la OAPI ha realizado actividades sobre rendición de cuentas y transparencia en el periodo objeto de verificación, según las evidencias reportadas se observa que se realizó la socialización de los Componentes de Transparencia y Acceso a la información pública con los enlaces de las dependencias de acuerdo con las actividades correspondientes al cumplimiento de dichos componentes, se valida que en la página web se encuentre la publicación de los programas de Transparencia y Ética 2023. De la misma manera en el periodo se evidencia que la dependencia realizó actividades con vocales de control del país para socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023 y el componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública, contenidas en los Programas de Transparencia y Ética 2023.

Evaluación y Seguimiento: Germán Guerrero y Daniel Nieto - Profesionales Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

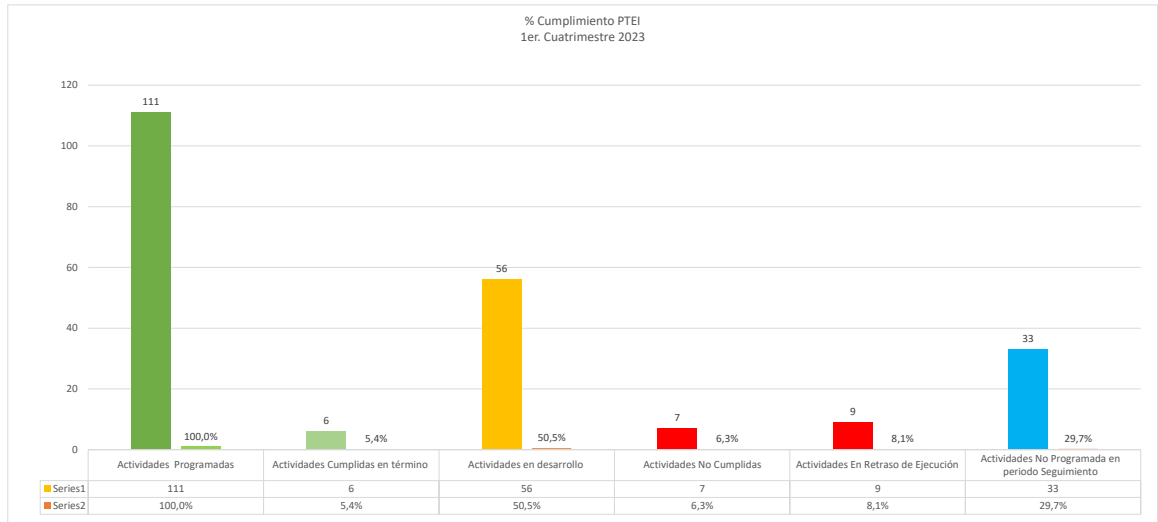
IDENTIFICACION				ANÁLISIS DEL RIESGO (Riesgo interno)			VALORACIÓN DEL RIESGO													EVALUACION OPINIA DE CONTROL INTERNO (CUATRIMESTRE 2023)												
Proceso/Subproceso	Objetivo	Causas	Riesgos	¿Se ha identificado el riesgo?	Descriptor (del impacto)	Zona de Riesgo	VALORACIONES CONTROL													RIESGO RESIDUAL			Opciones de Riesgo del Riesgo Residual	Veración del Riesgo	Fecha de Actualización del riesgo registrada en SIOME	Acciones Específicas al Control Actualizado a fin Cuatrimestre 2023 - SIOME	Frecuencia Acciones Asociadas al Control	Indicador	SI	NO	Siguiera sobre la medición del indicador	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES OCI
							Documentación	Frecuencia	Evidencia	Nombre del documento donde se relaciona el control	¿Está(n) definidos (fórmula) (responsable) la aplicación del control?	¿Existe una adecuada integración y redundancia del control?	¿La frecuencia de aplicación del control ha demostrado ser oportuna?	¿Cuál es el propósito del control?	¿Cómo se mide la actividad del control?	¿Cómo se mide la efectividad de las revisiones?	¿Existen evidencias de la ejecución del control?	¿De qué manera se implementa el control?	Descriptor (del impacto)	Zona de Riesgo	Estado											
3. Concentración en la asignación de actuaciones de un mismo personal a un grupo de profesionales.	4. Omisión o realización de pruebas	5. Vencimiento de los plazos legales para el adelanto de los etapas del proceso administrativo	6. Inadecuada notificación o comunicación durante el proceso administrativo.	NO	Mayor	ALTA	Causa 4. Con el fin de evitar que se envíen documentos en los etapas del proceso de investigación, gubernamentalmente, un profesional o profesional especializado designado en cada Superintendencia. Debe realizarse verificación de la relación de documentos en los expedientes a cargo de los dependientes, mediante la generación y análisis de reporte emitido por el sistema de gestión documental. El caso 2. Se debe verificar la presencia de conflictos de intereses en notificaciones personales que participen en los etapas del procedimiento administrativo con el fin de cambiar inmediatamente a recusaciones que sean necesarias, evitando la ocurrencia de actos de corrupción	Sin documento	Continua	Con registro	Si se ejecuta pero no está documentado	Asignado	Adecuado	Oportuno	Detectivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	30/03/2023	AP-CT-007	Quincenal	Administrativos profesionales seleccionados para el proceso de selección de riesgo de	X	NO	NO	El indicador "Disponibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidos en los actos administrativos" no se encuentra en los actos administrativos. Se recomienda la actualización del indicador para el control contenidos en los actos administrativos seleccionados para el primer corte.
				Documentado	Alta	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO, DETERMINACIÓN DE PELIGRO EN ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS MARCALES, INDEPENDIENTE O PARA USO PARTICULAR, TRÁMITE DE NEGATIVOS DE RESPONSABILIDAD DE SERVIDORES PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ACANTARILLADO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	30/03/2023	AP-CT-007	Eventual	Disponibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidos en los actos administrativos seleccionados para el primer corte.	X	NO	NO	El indicador "Disponibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidos en los actos administrativos" no se encuentra en los actos administrativos. Se recomienda la actualización del indicador para el control contenidos en los actos administrativos seleccionados para el primer corte.				
				Documentado	Alta	Con registro	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO, DETERMINACIÓN DE PELIGRO EN ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS MARCALES, INDEPENDIENTE O PARA USO PARTICULAR, TRÁMITE DE NEGATIVOS DE RESPONSABILIDAD DE SERVIDORES PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ACANTARILLADO, AUTORIZACIÓN Y RECOMENDACIÓN DE CAMBIO DE AUTORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS, IMPOSICIÓN O ACUERDO DE PROGRAMAS DE GESTIÓN	Asignado	Adecuado	Oportuno	Detectivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	30/03/2023	AP-CT-007	Eventual	Disponibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidos en los actos administrativos seleccionados para el primer corte.	X	NO	NO	El indicador "Disponibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidos en los actos administrativos" no se encuentra en los actos administrativos. Se recomienda la actualización del indicador para el control contenidos en los actos administrativos seleccionados para el primer corte.				
PROTECCION AL USUARIO	Establecer las actividades necesarias para la interacción entre la entidad y las partes interesadas, a través de canales efectivos de comunicación que brinden una atención oportuna con el fin de resolver sus requerimientos conforme a la legislación según la ley y la garantía de sus derechos.	Posibilidad de existencia de conflictos de intereses.	Posibilidad de recibir quejas, ofensas, del y entregar una atención oportuna a las partes interesadas, a través de canales efectivos de comunicación que brinden una atención oportuna con el fin de resolver sus requerimientos conforme a la legislación según la ley y la garantía de sus derechos.	NO	Casuarístico	EXTREMA	C1-C2-C3 y C4. El profesional designado debe realizar al menos una vez al año campañas en redes sociales, según corresponda, sobre condiciones de gratuidad, requisitos y mecanismos de acceso a esto a los trámites y servicios del proceso de protección al usuario, promoviendo el canal de transparencia y generación de confianza y el respeto a los derechos de los usuarios. En caso de no poderse ejecutar dichas campañas se realiza el material de apoyo a los canales de gestión documental. Evidencia: Puntaje de la publicación de las campañas o correo electrónico.	Documentado	Alta	Con registro	PL-PR-001 PROCESO PROTECCION AL USUARIO	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Casuarístico	EXTREMA	Aprobado	Reducir	1	26/01/2023	AP-PL-005	Materialización riesgo de corrupción 2023	X	NO	NO	Control 1: Durante el primer cuatrimestre del año, se realizó la publicación en la página web de la entidad la oferta del estado del trámite desde la página web de la entidad, además en el mes de febrero se actualizó la especificación de gratuidad de los trámites ante la SPID, en el Informe No. 11 de 2023 se realizó la actualización del Código de Ética y Reglas de conducta, promoviendo la generación de confianza cuando se reporta un hecho de corrupción o su solución en la entidad. Control 2: Durante el primer cuatrimestre del año, el coordinador del grupo de notificaciones de la SPIDOT realizó el seguimiento a las devoluciones de las notificaciones de actos administrativos de la SPIDUCT y DT, al igual que se generaron las actas correspondientes.	
				Sin documento	Continua	Con registro	No aplica	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	26/01/2023	AC-PR-003	Eventual	Materialización riesgo de corrupción 2023	X	NO	NO	El indicador "Claridad de prestadores con permillares de riesgo" se planteó de manera semestral, se espera evaluar el seguimiento para el próximo corte cuatrimestre.				
RIESGOS Y METODOLOGIAS	Valorar y definir acciones para el tratamiento de riesgos.	2. Manipulación del marco metodológico de la supervisión basada en riesgos	Posibilidad de que por acción u omisión se manifiesten los riesgos que arroja el sistema de permillares de riesgo por parte de los clientes de riesgo	NO	Mayor	ALTA	Causa 1 y 2. Durante el mes siguiente a la mesa de trabajo y una vez obtenidos los resultados de las notificaciones clave, el profesional aplica la metodología definida por la CAIREB y elabora un plan de seguimiento de riesgo, a partir de esto, se definen y registran las prestaciones en un documento que tenga puntaje de permillares de riesgo.	Documentado	Continua	Con registro	PROCEDIMIENTO PARA EL PERMILLAR DE PRESTACIONES BASE DE RIESGOS (PL-PR-01)	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	26/01/2023	AC-PR-003	Eventual	Claridad de prestadores con permillares de riesgo	X	NO	NO	El indicador "Claridad de prestadores con permillares de riesgo" se planteó de manera semestral, se espera evaluar el seguimiento para el próximo corte.
				Sin documento	Alta	Sin registro	NA	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Mayor	ALTA	Aprobado	Reducir	3	26/01/2023	AC-PR-003	Eventual	Claridad de prestadores con permillares de riesgo	X	NO	NO	El indicador "Claridad de prestadores con permillares de riesgo" se planteó de manera semestral, se espera evaluar el seguimiento para el próximo corte.				
VIOLACION E INSPECCION	Supervisar el cumplimiento de la normativa y las contratas de condiciones, normas y evaluar la gestión por parte de las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios (SPD) en el territorio nacional.	1. Posibilidad de existencia de conflictos de intereses.	Posibilidad de que, por acción u omisión, se solicite o acepte dinero para que no se ejecuten las acciones de gestión e inspección de permillares, y/o no se determinen los procedimientos de acciones de control sobre los sujetos regulados para beneficio propio o de un tercero	NO	Casuarístico	EXTREMA	Causa 1. El líder del proceso Riesgo y Metodología mínimo una vez al año, realiza un plan de trabajo con el fin de controlar si las personas encargadas de correr el permillares de riesgo, presenta un posible conflicto de interés, con el fin de prevenir posibles actos de corrupción, en caso de que no se pueda llevar a cabo la revisión de riesgo el funcionario o contratista oportuno a la declaración juramentada y conflicto de intereses.	Documentado	Continua	Con registro	VI-PH-0 PROGRAMACION DE ACCIONES VIGILANCIA E INSPECCION ESPECIALES DETALLADAS O CONCRETAS SOBRE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Casuarístico	EXTREMA	Aprobado	Reducir	3	26/01/2023	AP-VI-006	Eventual	Materialización riesgo de corrupción 2023	X	NO	NO	El indicador "Materialización riesgo de corrupción 2023" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.
				Documentado	Alta	Con registro	VI-P-007 CONTROL DE CAMBIO DE INFORMACION CARGADA AL SISTEMA UNICO DE INFORMACION (SIU)	Asignado	Adecuado	Oportuno	Preventivo	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Manual	Casuarístico	EXTREMA	Aprobado	Reducir	3	26/01/2023	AP-VI-006	Eventual	Materialización riesgo de corrupción 2023	X	NO	NO	El indicador "Materialización riesgo de corrupción 2023" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.				

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Revisión Mapa de Riesgos de Corrupción Página Web - Aplicativo SIOME
I Cuatrimestre vigencia 2023

Vigencia (Período)	Riesgos	Zona de Riesgo Extrema	Zona de Riesgo Alta	Zona de Riesgo Mediana	Total Riesgos de Corrupción por Zona	Total Riesgos de Corrupción por proceso
2023 (I cuatrimestre)	Mapa de Riesgos Página Web	4	13	1	18	11
2023 (I cuatrimestre)	Mapa de Riesgos SIOME	4	13	1	18	11

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA INSTITUCIONAL - PTEI - VIGENCIA 2023								
ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PTEI - 1er. Cuatrimestre año 2023								
COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PTEI V.1	Actividades Cumplidas	Actividades En Desarrollo	Actividades No Cumplidas	Actividades En Retraso de Ejecución	Actividades No Programada en Periodo Seguimiento	Programada y sin Evidencia	Actividades No Verificable
Rendición de Cuentas	29	3	6	2	1	17	0	0
Racionalización de Trámites	3	0	3	0	0	0	0	0
Gestión del Riesgo de Corrupción	2	0	2	0	0	0	0	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	39	2	19	1	8	9	0	0
Transparencia y Acceso a la Información	38	1	26	4	0	7	0	0
TOTAL	111	6	56	7	9	33	0	0

% Cumplimiento Acumulado PTEI - Corte a abril de 2023		
Actividades Programadas	111	100,0%
Actividades Cumplidas en término	6	5,4%
Actividades en desarrollo	56	50,5%
Actividades No Cumplidas	7	6,3%
Actividades En Retraso de Ejecución	9	8,1%
Actividades No Programada en periodo Seguimiento	33	29,7%



Conclusiones y recomendaciones:

En cumplimiento al Parágrafo 3o. del artículo 9 de la Ley 2195/2022, 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 Programa de Transparencia y Ética Institucional - PTEI 2023 Versión 1. en sus cinco (5) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 2.

Los resultados del PTEI 2023 Versión 1., producto de la evaluación y seguimiento del 1er. cuatrimestre 2023, son los que se relacionan de manera general a continuación:

- Se dio cumplimiento a la elaboración y publicación en la página web el 31 de enero de 2023, conforme lo establece la normatividad vigente.
- Las actividades programadas en cada uno de los subcomponentes, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIG) y sus planes de acción;
- Los líderes y responsables cumplen en su mayoría con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PTEI versión 1, dentro de los tiempos establecidos; no obstante la actividad con código 75812 como responsable Despacho Superintendente, no se evidencia reporte para este periodo a pesar de haber iniciado en febrero de 2023. Igualmente las fechas de algunas actividades del PTEI no corresponden con las fechas programadas en el aplicativo Sisgestión y los reportes del monitoreo que efectúa la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII), como las identificadas con los códigos: 55647, 85973, 86024, 86059 y 86036, entre otras.
- En la matriz de monitoreo remitida por la OAPII no se incluyó el reporte del Subcomponente 1: Política de administración de riesgos, Actividad 1: Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.Responsable: Despacho Superintendente Fecha inicio: 1 de febrero de 2023. Se evidencia seguimiento solamente de las actividades 2 (Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y de soborno en la entidad.) y 3 (Elaborar informes de ley y seguimientos (seguimiento a riesgos de corrupción). Se recomienda incluir dicha actividad para el próximo reporte de monitoreo y seguimiento respectivo.
- Con fecha 12 de mayo de 2023 al consultar los enlaces y/o links en la página web de la SSPD se evidencia que toda la gestión del "programa de transparencia y ética del 2023" presentan error y por lo tanto se recomienda reestablecer dichos documentos para consulta de terceros interesados.
- Para el componente Rendición de Cuentas y una vez revisado en Sisgestión, se evidencia error en el registro, teniendo en cuenta que la actividad con el código 45649 corresponde a: "...Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles...". Se recomienda rectificar la información en la matriz de monitoreo.
- De un total de 111 actividades formuladas en el PTEI versión 1, se evidencia que 6 actividades cumplieron la meta establecida, lo que representa eficacia del 5,4%; 56 actividades en desarrollo con un 50,5%, 7 actividades no cumplidas con el 6,3%, 9 actividades en retraso de ejecución que representan el 8,1% y 33 actividades No Programadas en el periodo de seguimiento con un 29,7%.
- En cuanto a las 9 actividades en Retraso de Ejecución se observa 1 en el Componente de Rendición de Cuentas, subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible, código 86082 y 8 en el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano, subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico, Normativo y procedimental y Relacionamento con el ciudadano, códigos 85944, 86079, 86102, 86065, 86087, 86081, 86104, 85943, respectivamente.
- En cuanto a las 7 actividades no cumplidas se presentan 2 en el Componente de Rendición de Cuentas, subcomponente Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones y subcomponente Responsabilidad para la Rendición de Cuentas, códigos 86083 y 86106; 1 en el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano en el Subcomponente Relacionamento con el ciudadano código 85937 y 4 en el componente de Transparencia y Acceso a la Información en el Componente, subcomponentes de Transparencia activa y pasiva, códigos 65688, 86071, 86036 y 45648. Frente a las anteriores actividades no se evidencia la oportuna reprogramación, de acuerdo con los lineamientos establecidos "INSTRUCTIVO PARA LA FORMULACIÓN DE LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL", que señalan "...Modificaciones a las actividades: Las modificaciones a las actividades de un plan de acción se deben solicitar mínimo un mes antes de iniciar su ejecución. ...". Por lo expuesto, las mencionadas actividades debieron ser reprogramadas o modificadas, con los argumentos respectivos. Por lo tanto la OCI genera alerta preventiva, recomendando a los responsables de su ejecución tomar las acciones rápidas y efectivas para evitar rezagos en el cumplimiento de las actividades establecidas en el PTEI versión 2023.

Frente al Componente de Transparencia y Acceso a la Información, subcomponente de Transparencia pasiva, en relación con las actividades de resolución de trámites de la vigencia 2023, transversal a las territoriales, es preciso que se revise la definición y registro de la actividad frente a las metas establecidas, pues se aprecia que, si bien en gran parte se está cumpliendo con las metas mensuales, el cumplimiento no denota una gestión oportuna, toda vez que las metas son incipientes para su cumplimiento, lo que podrían generar en el desarrollo de la vigencia, es el aumento considerable del rezago existente, afectando la gestión e imagen institucional.

En cuanto al Mapa de Riesgos de Corrupción versión 2, se concluye que:

- A la fecha de corte, 11 de 18 riesgos no se les ha realizado seguimiento por parte del líder del proceso. El "INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" fue actualizado en su versión 5 el 30/03/2023 en el cual se estableció una frecuencia cuatrimestral para el seguimiento de riesgos, según el numeral 3.15 MONITOREO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA SUPERSERVICIOS, por lo que se espera ver el seguimiento de controles para el próximo corte.
- Para el proceso ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:
- Para el riesgo "Posibilidad de solicitar, aceptar, recibir, o entregar una dádiva con el fin de direccionar un proceso para beneficio propio o de terceros", las evidencias subidas del control 4, no corresponde a lo descrito.
- La ACPM AM-AS-005 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 31/12/2023, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- El indicador "Número de procesos identificados con presunto soborno 2023" fue creado el 25/01/2023 y su seguimiento fue planteado con una periodicidad trimestral, no se evidencia reporte de este indicador.
- Para el riesgo "Posibilidad de solicitar, aceptar, recibir, o entregar una dádiva para realizar inadecuada supervisión de contratos a su cargo, con el fin de favorecer intereses propios o de terceros", una vez revisada la evidencia se ve que el memorando 20235270040613 es del 11/04/2023, y teniendo en cuenta que los controles son mensuales, se esperaba ver las verificaciones a la ejecución presupuestal de los informes de los supervisores anteriores a este memorando, para el control 1, y los seguimientos a los 20 contratos iniciados en el primer trimestre en la dependencia "Dirección Administrativa", para el control 2.
- La ACPM AM-AS-006 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 23/12/2022, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- La ACPM AM-AS-005 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 31/12/2022, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- Para el proceso "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL" El indicador "Materialización riesgos de corrupción 2022" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.
- Para el Proceso GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN:
- Las acciones de la ACPM AP-TI-012 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 01/07/2022, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- El indicador "Eventos o incidentes de seguridad informática" no tiene ficha de indicador.
- El indicador "Reportes o denuncias recibidas por actos de soborno tramitados" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.
- Para el proceso GESTIÓN FINANCIERA las acciones de la ACPM AC-GF-019 es de la vigencia 2019 y sus actividades terminaron el 31/10/2019, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- Para el proceso MEDIDAS PARA EL CONTROL:
- Los controles descritos para el riesgo "Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para que, por solicitud, drefreimiento, entrega o aceptación se autorice la destinación indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la Superintendencia, para beneficio propio o de un tercero." no tienen la estructura de redacción de controles del "INSTRUCTIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" versión 5.
- Las acciones de la ACPM AP-CT-006 es de la vigencia 2020 y sus actividades terminaron el 25/09/2020, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- El indicador "Materialización riesgos de corrupción 2022" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.
- Las acciones de la ACPM AP-CT-007 es de la vigencia 2020 y sus actividades terminaron el 25/02/2020, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- El indicador "Imposibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidas en los actos administrativos proferidos sdaaa" es trimestral y no se ha medido en el proceso.
- Para el proceso RIESGOS Y METODOLOGÍAS. Las acciones de la ACPM AC-FM-003 es de la vigencia 2022 y sus actividades terminaron el 30/06/2022, por tanto, no es un plan de tratamiento para el riesgo en la vigencia 2023.
- Para el proceso VIGILANCIA E INSPECCIÓN, el indicador "Materialización riesgos de corrupción 2022" no hace parte de la vigencia 2023, se recomienda cambiarlo.