

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de administración de riesgos	1.1.	Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.	Despacho Superintendente	75812	1/02/2023 al 31/12/2023	No se cuenta con reporte	No se cuenta con reporte	No se cuenta con reporte	No se cuenta con reporte	No Cumplida	Esta actividad con respecto al Plan de Acción de la dependencia "Despacho del Superintendente" se evidencia un solo reporte del mes de febrero del 2023 el cual dice que "Se realizo dos acompañamiento a la OTIC a la OAPII, en la auditoria del SGA en la cual se observaron las acciones de mejora del sistema". Al respecto la OCI no evidencia soportes consultables para poder determinar el avance de la actividad de manera mensual, además no se evidencian otros seguimientos teniendo en cuenta que esta acción está planteada a demanda con un indicador esperado del 100% mensual y con finalización diciembre del 2023.
Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Identificar los riesgos de soborno en los procesos de la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	75760	13/04/2023 al 29/07/2023	Actividad cumplida en julio de 2023	Actividad cumplida en julio de 2023	Actividad cumplida en julio de 2023	Actividad cumplida en julio de 2023	Cumplida	Revisando la información reportada en SISGESTION y SIGME, se evidencia que se han identificado los riesgos de corrupción, de acuerdo con la metodología propuesta por la OAPII a 18 de los 20 procesos institucionales, para los procesos de GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO y MEJORA E INNOVACIÓN la OAPII y los líderes de proceso decidieron no identificar riesgos de soborno (actas de reunión del 25/07/2023 y 28/07/2023 respectivamente). Se identifica que la formalización de los mapas de riesgos de soborno, como registro en cada uno de los procesos que se hicieron desde el 29/06/2023 y el 30/08/2023. Se evidencia que las reuniones para la identificación de riesgos, 19 se hicieron antes del 30/07/2023.
Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.2	Realizar seguimiento cuatrimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	NA	01/04/2023 al 31/12/2023	No reportada	No reportada	No reportada	No reportada	Cumplida	Se evidencia que la OAPII realizó seguimiento de segunda línea de defensa al reporte de tercer cuatrimestre a los riesgos de soborno.
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.	En cumplimiento del plan Anual de Auditoría, los informes de ley y seguimientos elaborados por la OCI en septiembre fueron los siguientes: 1. Consolidado a septiembre resultados Plan Anual de Auditorías OCI Vigencia 2023 2. Informe de Seguimiento Gestión de Riesgos de la vigencia 2023 3. Informe Evaluación y Seguimiento Programa de Transparencia y Ética V.2 y Mapa de Riesgos Corrupción V.2 – 2do. Cuatrimestre 2023 4. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado "e-KOGUI" – Primer Semestre de 2023 Evidencia: 1. Radicado Cronos 20231400122323 2. Radicado Cronos 20231400121963 3. Radicado Cronos 20231400121843 4. Radicado Cronos 20231400120683	La Oficina de Control elaboró dos informes de ley, así: 1. Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica con corte a 30 de septiembre de 2023 2. Informe de atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF para el primer semestre del año 202 3. El informe del FURAG no se ha realizado a la fecha teniendo en cuenta que de acuerdo a los tiempos establecidos por el DAFP en el cronograma de medición del desempeño institucional MDI 2022, la difusión y socialización de los resultados del FURAG se realizarán desde el 26 de octubre al 15 de noviembre de 2023. 1. 20231400137643 2. 20231400139473 3. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1DYRuPJTOckJr27mqhL18GeuO_ebqKVH 4. Radicado Cronos 20231400156923	La Oficina de Control elaboró dos informes de ley, así: 1. Informe de Seguimiento medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público Tercer Trimestre 2023 2. Informe seguimiento ejecución presupuestal a 30 de septiembre de 2023 3. Informe de Seguimiento Ley 581 de 2000, Decreto 455 de 2020 y Circular Externa 100-005 de 2023 4. Informe de seguimiento al reporte y Resultados MIPG y - MECI a través del FURAG 2022 5. Informe Seguimiento Formalización del Empleo Público Circular Conjunta 100-006 de 2023 6. Informe anual de seguimiento a las auditorías de los Sistemas de Gestión vigencia 2023 7. Informe Cumplimiento funciones Comité de Conciliación y Defensa Jurídica 2022 a 2023. 8. Informe de seguimiento SIGEP II a noviembre de 2023 Se elaboraron dos informes adicionales no programados en el Plan Anual de Auditoría (numerales 3 y 6) dados requerimientos legales recientes que asignaron nuevas responsabilidades a la OCI. Evidencia 1. Radicado Cronos 20231400146663 2. Radicado Cronos 20231400150583 3. Radicado Cronos 20231400150593 4. Radicado Cronos 20231400150633 5. Radicado Cronos 20231400156853 6. Radicado Cronos 20231400156863 7. Radicado Cronos 20231400156923 8. Radicado Cronos 20231400156933	La Oficina de Control Interno, cierra la gestión de la vigencia 2023 en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría con la entrega de los siguientes informes de ley: 1. Consolidado resultados Plan Anual de Auditorías OCI Vigencia 2023 2. Informe Monitoreo Impuestos y Reportes Financieros Entes Externos – Vigencia 2023 Con lo anterior, se presenta una ligera sobreejecución al finalizar la vigencia frente a lo programado inicialmente, teniendo en cuenta las explicaciones dadas al respecto en la descripción de esta actividad de noviembre. Evidencia: 1. Radicado Cronos 20231400170473 2. Radicado Cronos 20231400171673	Cumplida	Se evidencia: Septiembre: 1. Consolidado a septiembre resultados Plan Anual de Auditorías OCI Vigencia 2023Rad. - 20231400122323 2. Informe de Seguimiento Gestión de Riesgos de la vigencia 2023Rad. - 20231400121963 3. Informe Evaluación y Seguimiento Programa de Transparencia y Ética V.2 y Mapa de Riesgos Corrupción V.2 – 2do. Cuatrimestre 2023Rad. - 20231400121843 4. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado "e-KOGUI" – Primer Semestre de 2023Rad. - 20231400120683 Octubre: 1. Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica con corte a 30 de septiembre de 2023Rad. - 20231400137643 2. Informe de atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF para el primer semestre del año 202Rad. - 20231400139473 1. Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica con corte a 30 de septiembre de 2023Rad. - 20231400137643 2. Informe de atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF para el primer semestre del año 202Rad. - 20231400139473 Noviembre: 1. Informe de Seguimiento medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público Tercer Trimestre 2023Rad. - 20231400146663 2. Informe seguimiento ejecución presupuestal a 30 de septiembre de 2023Rad. - 20231400150583 3. Informe de Seguimiento Ley 581 de 2000, Decreto 455 de 2020 y Circular Externa 100-005 de 2023Rad. - 20231400150593 4. Informe de seguimiento al reporte y Resultados MIPG y - MECI a través del FURAG 2022Rad. - 20231400150633 5. Informe Seguimiento Formalización del Empleo Público Circular Conjunta 100-006 de 2023Rad. - 20231400156853 6. Informe anual de seguimiento a las auditorías de los Sistemas de Gestión vigencia 2023Rad. - 20231400156863 7. Informe Cumplimiento funciones Comité de Conciliación y Defensa Jurídica 2022 a 2023.Rad. - 20231400156923 8. Informe de seguimiento SIGEP II a noviembre de 2023Rad. - 20231400156933 Diciembre: 1. Consolidado resultados Plan Anual de Auditorías OCI Vigencia 2023Rad. - 20231400170473 2. Informe Monitoreo Impuestos y Reportes Financieros Entes Externos – Vigencia 2023Rad. - 20231400171673

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

DATOS TRÁMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				Reporte Dependencia Responsable				MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023	REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		Estado de la	OBSERVACIONES
Único		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, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en mesas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1hczE4XQYF4bz2OK91F-jNCC01bzUvbm?usp=sharing	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 SUII.	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en mesas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1hczE4XQYF4bz2OK91F-jNCC01bzUvbm?usp=sharing	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en mesas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1hczE4XQYF4bz2OK91F-jNCC01bzUvbm?usp=sharing	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, continúa en el levantamiento del plan de trabajo para ejecutar la actualización de la plataforma Te Resuelve junto a la Oficina de TI, en mesas que permitan la implementación tecnológica más adecuada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1hczE4XQYF4bz2OK91F-jNCC01bzUvbm?usp=sharing	La SDPUGT no reporta para el mes de diciembre esta actividad.	85951 Resolver los trámites de competencia de la SDPUGT que ingresan en el 2023 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 Fecha Inicio: Fecha Finalización: Ponderación: 1/02/2023 Si se realiza Valor ejecutado: 20	No Cumplida	Se cumplió en el 2023 en un 20% teniendo en cuenta que la propuesta para la mejora del trámite (Te Resuelve) aun sigue siendo objeto de estudio para el Despacho del SDPUGT y su equipo interdisciplinario, en virtud de la necesidad real de lo que requiere dicha actualización conforme a la ciudadanía. Teniendo en cuenta que no se obtuvo el 100% la mejora del trámite en la entidad "Actualización de la plataforma TE RESUELVO facilitando el acceso al público" ni la implementación de la estrategia en todas sus etapas formuladas para la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno, recomienda migrar para el año 2024 dicha estrategia, estableciendo un plan de trabajo que permita su actualización involucrando responsabilidades y fechas de cumplimiento inclusive su implementación y posterior socialización tanto a la entidad como con los usuarios, hasta obtener los beneficios y mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite. Dicha recomendación se informa a través del reporte del seguimiento en el aplicativo SUII según enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Seguimiento-OCI-estrategia-racionalizacion-tramites-e-diciembre-2023.pdf
Único		CANCELACION 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 procesos 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 SUII.	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qqF1wC0KszAShEY9w18VPYwU1k.n?usp=drive_link	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qqF1wC0KszAShEY9w18VPYwU1k.n?usp=drive_link	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qqF1wC0KszAShEY9w18VPYwU1k.n?usp=drive_link	La SDPUGT no reporta para el mes de diciembre esta actividad.	85662 Acompañar a las organizaciones de recicladores en su proceso de registro en RUPS como prestadores de la actividad de aprovechamiento. (AAA pero no tiene clasificador - PAA). Si se realiza Valor ejecutado: 100	Cumplida	Se efectuó el seguimiento a través del aplicativo SUII según enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Seguimiento-OCI-estrategia-racionalizacion-tramites-e-diciembre-2023.pdf Evidencia: Carpeta compartida OCI / Reporte de seguimiento SUII a diciembre de 2023
Único		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 en el 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 procesos 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 SUII.	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qqF1wC0KszAShEY9w18VPYwU1k.n?usp=drive_link	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qqF1wC0KszAShEY9w18VPYwU1k.n?usp=drive_link	Se termina proceso de racionalización del trámite, eliminando envío de correo certificado o acercándose a un punto de atención para entrega de forma física. Ahora se realiza el trámite totalmente virtual. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/16qqF1wC0KszAShEY9w18VPYwU1k.n?usp=drive_link	La SDPUGT no reporta para el mes de diciembre esta actividad.	85622 Adelantar los tramites de RUPS radicados por las empresas de energía eléctrica y gas combustible. No tiene clasificador (Definido - PAA) Si se realiza Valor ejecutado: 100	Cumplida	Se efectuó el seguimiento a través del aplicativo SUII según enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Seguimiento-OCI-estrategia-racionalizacion-tramites-e-diciembre-2023.pdf Evidencia: Carpeta compartida OCI / Reporte de seguimiento SUII a diciembre de 2023

Evaluación y Seguimiento: Maritza Coca Espinel - Profesional Especializada Oficina de Control Interno
 Revisó: Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - DALILA ARIZA TÉLLEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento III Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.1.		Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidos a medios de comunicación y otros grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45647	13/01/2023 a 29/12/2023	En septiembre se registraron 29 entrevistas al superintendente Dagoberto Quiroga: una sobre Acuecar y 28 sobre las tarifas y el servicio de energía. Documento de evidencias de septiembre en https://docs.google.com/document/d/1lhK7LIUasDQxcNSkT142atNpOI/arr/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtf=true&sd=true	En octubre se realizó una rueda de prensa sobre la intervención de la EAAAY, en Yopal. Y se registraron 8 entrevistas al superintendente Dagoberto Quiroga, y al delegado Ulber Triviño, sobre tarifas y el servicio de energía. Documento de evidencias en https://docs.google.com/document/d/187o4QLgbQDYrawiLL1AsDvjnyjeNo8/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtf=true&sd=true	En noviembre se registraron 32 entrevistas al superintendente Dagoberto Quiroga, en desarrollo VIII Encuentro de ZNI realizado en Cali (9-nov-23) y la rueda de prensa sobre los avances de la Esmmar en intervención en Santa Marta (27-nov), organizada por EPM como agente especial. Documento de evidencias en https://docs.google.com/document/d/1htrvx5ZUP6GH1XeS157b355u9SFWR7dg/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtf=true&sd=true	En diciembre se registraron 11 entrevistas al superintendente Dagoberto Quiroga, en desarrollo de la visita a Yopal para la intervención de la empresa EAAAY (18-dic-23) y la visita a Valledupar para la intervención a la empresa EMDUPAR E.S.P. S.A. (20-dic-23). Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1NnenBz5lJ9dxnHJvpi20FZGbb0D5frh_1/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtf=true&sd=true	Cumplida	Se evidencia ejecución de la actividad, el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios realizó en el cuatrimestre realizó ejercicios de rendición de cuentas a través de entrevistas sobre las gestiones efectuadas en los diversos temas relacionados con la misionalidad de la entidad. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1htrvx5ZUP6GH1XeS157b355u9SFWR7dg/edit?usp=sharing&oid=111850788867429017546&rtf=true&sd=true
1.2		Recopilar la información referente a los avances en los procesos de toma de posesión vigentes, mediante cifras representativas reportadas por las empresas.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	25600	12/01/2023 a 31/12/2023	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de agosto, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1KTPi46kVDJjeMNBCCDYE7Gd2FURalsd3	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de septiembre, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1CIXcXn1yXUTVEtr_TVQYkya7NnF4_I9s	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de octubre, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1T7EgZG70T7hdZUESL_uYxB_Xlta0k-a	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Este archivo tiene fecha de corte 30 de noviembre, debido a que la empresa tiene un plazo de entrega hasta el día 20 del mes siguiente para recopilar la información comercial, financiera, jurídica y administrativa por lo que se entrega mes vencido. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1yQTBsonfWLvJMdX_oKC7WNYZOKkQRz	Cumplida	Se evidencia ejecución de la actividad de seguimiento y recopilación de la información de las empresas, Electrolima, EPQ, EAAAY, Emdupar, Emprevel, Espuflan, Acuecar y Providence And Kettlina Utilities Company Sas Esp, P&K Sas Esp (Entre otras), en los cuatro meses objeto de verificación. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1yQTBsonfWLvJMdX_oKC7WNYZOKkQRz
1.3		Divulgar información de la gestión institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	45649	13/01/2023 a 31/12/2023	En septiembre se realizaron 470 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: 11 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 146 publicaciones en Twitter, 42 en Facebook, 8 en YouTube, 17 en Instagram, 13 en LinkedIn, 100 en web, 19 en SUI, 38 en Intranet, 5 boletines Infórmate, 55 correos electrónicos, 11 carteleras, 1 fondo de pantalla y 1 videoclip Superservicios en la Semana. Comunicados y notas de interés 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/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En octubre se realizaron 403 acciones de divulgación institucional y temas relevantes a grupos de interés internos y externos mediante los canales oficiales de la entidad, así: 7 comunicados de prensa, 6 notas de interés, 114 publicaciones en X (antes Twitter), 29 en Facebook, 3 en YouTube, 16 en Instagram, 6 en LinkedIn, 90 en web, 11 en SUI, 47 en Intranet, 3 boletines Infórmate, 59 correos electrónicos, 9 carteleras, 1 fondo de pantalla y 2 videoclips Superservicios en la Semana. Comunicados y notas de interés 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/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En noviembre se realizaron 382 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: 10 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 70 publicaciones en X (antes Twitter), 31 en Facebook, 5 en YouTube, 10 en Instagram, 4 en LinkedIn, 120 en web, 20 en SUI, 21 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 67 correos electrónicos, 14 carteleras, 2 fondos de pantalla y 1 videoclip Superservicios en la Semana. Comunicados y notas de interés 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/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	En diciembre se realizaron 409 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, 7 notas de interés, 89 publicaciones en X (antes Twitter), 31 en Facebook, 3 en YouTube, 16 en Instagram, 5 en LinkedIn, 147 en web, 14 en SUI, 40 en Intranet, 4 boletines Infórmate, 40 correos electrónicos, 4 carteleras y 2 fondos de pantalla. Evidencia: 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/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link	Cumplida	Actividad cumplida a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó divulgaciones de medio como comunicación como Twitter, facebook, youtube, comunicados de prensa (entre otros), de la gestión institucional a los grupos de interés. Evidencias: 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/1tq12L3G0SvdEvPxSJ_XxmdXgn7P5wdX3?usp=share_link
1.4		Publicar a demanda un Twitter a fin de divulgar el resultado de las acciones de control que ejerce la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	75781	18/01/2023 a 30/12/2023	Una vez ejercidas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en el mes de septiembre se realizó la publicación en las redes sociales de la entidad, de un comunicado de prensa, en el que se relacionan las acciones de control ejercidas por la DIEGC. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1VQmPd4FARNUIHPxGva4YwOAvCEhtS3z	Una vez ejercidas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, para el mes de octubre se realizó la publicación en las redes sociales de la entidad de un comunicado de prensa. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1XwdUW3jq7oBbnPoSTIEgw6v8trnXlJsz	Una vez ejercidas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, para el mes de noviembre se tiene pendiente la aprobación de la publicación en las redes sociales de la entidad.	Una vez ejercidas las acciones de control por parte de la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, en el mes de diciembre se realizó la publicación en las redes sociales de la entidad, de un comunicado de prensa, en el que se relacionan las acciones de control ejercidas por la DIEGC. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1XwdUW3jq7oBbnPoSTIEgw6v8trnXlJsz	Cumplida	La actividad se encuentra cumplida, se evidencia publicación en twitter los resultados de las acciones de control ejercidas por la Dirección de Investigaciones de Energía y Gas de algunas empresas como por ejemplo Celsia_energia. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1XwdUW3jq7oBbnPoSTIEgw6v8trnXlJsz

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - DALILA ARIZA TÉLLEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento III Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	1.5	Presentar informe detallado de los resultados de la gestión de la oficina vigencia 2022 mediante la publicación de video en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno Disciplinario	85888	01/03/ 2023 a 30/04/2023	Actividad finalizada en abril	Actividad finalizada en abril	Actividad finalizada en abril	Actividad finalizada en abril	Cumplida	Se llevó a cabo rendición de cuentas por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interio, por medio de la cual presentaron resultados de la gestión efecuada en la vigencia 2022. 250 quejas, 4 fallos de primera instancia, 6 autos de cargos, 32 autos inhibitorios, 40 autos de incorporación, 51 autos de remisión por competencia y 62 autos de indagación entre otros. https://www.youtube.com/watch?v=Wifurbs-M8I o https://www.superservicios.gov.co/Participa/Rendici%C3%B3n-de-cuentas
			Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	85943	1/05/2023 a 31/12/2023	Durante el periodo se realizaron 3 Superservicios en Vivo en emisoras rurales del país. D.T. CENTRO: (1) Superservicios en Vivo cundinamarca Cabrera Exp. 2023812190100082E D.T. ORIENTE: (1) Superservicios en Vivo Santander Betulia Exp. 2023840190103929E D.T. NORORIENTE: (1) Superservicios en vivo Chinu Exp. 2023860190108678E	Durante el mes de octubre se ejecutaron 4 espacios pedagógicos en radios, a través de la estrategia Superservicios en vivo en los municipios de Sant Martín, Saravena Puerto Carreño y Medellín https://docs.google.com/document/d/1mVNXgh3NqXZNnch2j2pR8ZrP1ENam7v923kRUICOFZk/edit	En el mes de noviembre se ejecutaron 5 espacios pedagógicos en programas de radio a nivel nacional. D.T. CENTRO: (1) Superservicios en vivo Bogotá Localidad simón Bolívar Exp: 2023812190100124E D.T. SUROCCIDENTE (1) Superservicios en vivo Buenaventura Valle del Cauca exp. 2023850190104119E D.T. ORIENTE: (1) Superservicios en vivo Bucaramanga exp: 2023840190105330E D.T. NORORIENTE (1) Superservicios en vivo Sinclejo Exp: 2023860190111549E D.T. SURORIENTE: (1) Superservicios en vivo Paz de Ariporo exp 2023870190101383E	En el mes de DICIEMBRE se ejecutaron 5 espacios pedagógicos en programas de radio a nivel nacional en los municipios de Baranóa, Tulúa Pereira, Lórica, Suan, Soacha. Evidencia: Baranóa: 2023820190156651E Tulúa: 2023850190104630E Pereira: 2023830190108784E Lórica: 2023860190112655E Suan: 2023820190163029E Soacha: 2023812190100133E	Cumplida	La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio dio cumplimiento a la actividad a través de espacios radiales a nivel nacional, a través de las Direcciones Territoriales. Evidencia: Baranóa: 2023820190156651E Tulúa: 2023850190104630E Pereira: 2023830190108784E Lórica: 2023860190112655E Suan: 2023820190163029E Soacha: 2023812190100133E Verificado el aplicativo SIGGESTION se evidencia cumplimiento y reporte de la actividad por parte de la SDPUGT; No obstante, esta actividad no fue reportada por la OAPI en el monitoreo para cada uno de los meses de este seguimiento debiendo ser registrado por la OCI en la matriz de seguimiento.
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible			Dirección Territorial centro	85970	01/05/2023 al 31/12/2023	En el mes de septiembre la Dirección Territorial realizó dos (2) actividades en espacios de radio y televisión en la emisora Unilatina y el canal televisivo Mas Tv del municipio de Facatativá, Cundinamarca, en estos espacios se capacitó y empoderó a los usuarios en temas relevantes sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, procedimientos de reclamación y particularidades de cada municipio en materia de calidad facturación y prestación de los servicios públicos Ver Expedientes en el Sistema documental CRONOS 2023812190100078E y 2023812190100082E "Anexo Excel "Cronograma de actividades septiembre DTC" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1LPSvJnW4anzBFxsmDIMOj9ggcM6CuWU1	En el mes de octubre y con el fin de 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, la Dirección Territorial Centro realizó la actividad "Superservicios Cerca de Ti" con la emisora comunitaria "Remoto" de la localidad de Ciudad Bolívar de la ciudad de Bogotá D.C. La actividad se encuentra dentro del cronograma mensual de actividades de participación ciudadana de octubre, aprobado por parte de la Delegada para protección al usuario y gestión en territorio, en estos espacios se capacitó y empoderó a los usuarios en temas relevantes sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, procedimientos de reclamación y particularidades de cada municipio en materia de calidad facturación y prestación de los servicios públicos. Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100120E y "Anexo Excel Anexo en EXCEL "CRONOGRAMA ACTIVIDADES OCTUBRE DT CENTRO - APROBADO POR SDPUGT" y en PDF "Aprobación Cronograma de Octubre" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1SeUwINru6rAVn-A2wXCqFgKjOOWpL9	En el mes de noviembre y con el fin de 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, la Dirección Territorial realizó una (1) actividad en espacios de radio en la emisora comunitaria de la localidad de Ciudad Bolívar de la ciudad de Bogotá. En este espacio se capacitó y empoderó a los usuarios en temas relevantes sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, procedimientos de reclamación y particularidades de la localidad y la ciudad de Bogotá en materia de calidad facturación y prestación de los servicios públicos. Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100124E, y Anexo en EXCEL "CRONOGRAMA ACTIVIDADES NOVIEMBRE DT CENTRO - APROBADO POR SDPUGT" y en PDF "Aprobación Cronograma de Noviembre" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1SwZiwiNru6rAVn-A2wXCqFgKjOOWpL9	En el mes de diciembre y con el fin de 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, la Dirección Territorial realizó una (1) actividad en espacios de radio en la emisora comunitaria "Iniciativa Ciudadana" del municipio de Soacha, Cundinamarca, en este espacio se capacitó y empoderó a los usuarios en temas relevantes sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, procedimientos de reclamación y particularidades de la localidad y la ciudad de Bogotá en materia de calidad facturación y prestación de los servicios públicos. Evidencia: Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100133E,	Cumplida	La actividad se cumplió; la Dirección Territorial Centro realizó actividades en espacios de radio y televisión, en estos espacios se capacitó y empoderó a los usuarios en temas relevantes sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, procedimientos de reclamación y particularidades de cada municipio en materia de calidad facturación y prestación de los servicios públicos Ver Expedientes en el Sistema documental CRONOS 2023812190100078E y 2023812190100082E "Anexo Excel "Cronograma de actividades septiembre DTC" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1LPSvJnW4anzBFxsmDIMOj9ggcM6CuWU1
			Dirección Territorial Noroccidente	86019	1/05/2023 31/12/2023	El 29 de septiembre en la emisora Utay Stereo del municipio de Fonseca – La Guajira, se ejecutó espacio pedagógico, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ruu_5r0mdpTzjRV359yTnFSNj0a6-sly?usp=drive_link	En octubre se realizaron dos espacios pedagógicos, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, mecanismos de defensa a través del proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros, en los siguientes municipios: <input type="checkbox"/> San Juan del Cesa – La Guajira, el 18/10/2023 a través de la emisora Cardenal Stereo <input type="checkbox"/> Dibulla – La Guajira, el 25/10/2023 a través de la emisora Dibulla Stereo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1oe4R3MiyAYseko1QzBI-4MUon-D59A,jhh?usp=drive_link	El 21 de noviembre se realizó espacio pedagógico, informando a los usuarios sobre mecanismos de defensa a través del proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros, en el municipio de Santo Tomas - Atlántico. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1-9TZF6MAXFeeV6Y4kytyYOlovcPKJBrd?usp=drive_link	En diciembre se realizaron dos espacios pedagógicos, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, mecanismos de defensa a través del proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros, en los siguientes municipios: 1. Baranóa – Atlántico, el 07/12/2023 a través de la emisora Fiesta Stereo 2. Suan Atlántico, el 27/12/2023 a través de la emisora Fiesta Stereo Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1pVl1EDK4pDF16aow77cX_y2uN9tnk5?usp=drive_link	Cumplida	La Dirección Territorial Noroccidente durante todos los meses del cuatrimestre bajo verificación, ejecutó espacios pedagógicos, informando a los usuarios sobre generalidades de la Ley 142 de 1993, proceso de reclamación, plataforma Te Resuelvo, derechos y deberes de los usuarios, entre otros. EVIDENCIA: Se evidencia registro fotográfico, registro auditivo y demás. https://drive.google.com/drive/folders/19TZF6MAXFeeV6Y4kytyYOlovcPKJBrd?usp=drive_link

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - DALILA ARIZA TÉLLEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento III Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.6		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.	Dirección Territorial Nororiental	86082	1/04/2023 31/12/2023	Se realizó espacio pedagógico en programas de radio y televisión para informar al usuario sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios. CHINU- 2023860190108678E - 20238603674331	Se realizó espacio pedagógico en programas de radio y televisión para informar al usuario sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios. EVIDENCIA: SAN MARTIN-202386019010388E- 20238603775181	Espacio pedagógico en programas de radio y televisión para informar al usuario sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1_jk38BoBefjcoCvPwGnnA4gYgLU?usp=drive_link SINCELEJO-2023860190111549E	Se realizó espacio pedagógico en programas de radio y televisión para informar al usuario sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios. Evidencia: LORICA EXP 2023860190112655E- 20238605057381	Cumplida	Actividad cumplida, la dirección territorial realizó espacios pedagógicos en programas de radio en los cuales informa al usuario sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios. Evidencia: EXP 2023860190112655E-20238605057381 2023860190108678E - 20238603674331 202386019010388E-20238603775181 https://drive.google.com/drive/folders/1_jk38BoBefjcoCvPwGnnA4gYgLU?usp=drive_link SINCELEJO-2023860190111549E
			Dirección Territorial Occidente	86011	1/06/2023 31/12/2023	Según el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, en el mes de septiembre se realizaron 2 Superservicios en Vivo: una actividad se llevó a cabo el día 11 de septiembre de 2023 en el municipio de Rionegro Antioquia, por medio de la emisora Rionegro estéreo 104.4 FM, a través de esta actividad se logró impactar a la comunidad de los municipios de Rionegro, Guame, La Ceja, Marinilla, El Carmen de Viboral y la Ceja. Y la otra actividad se realizó el día 12 de septiembre de 2023 a las 10 a.m. en la ciudad de Pereira / Risaralda con la emisora CAPITAL 92.1 FM se realizó programa especial de difusión. https://docs.google.com/spreadsheets/d/137qSMBJSfgd6dejgVywgnN3AA53LVE7k/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Según el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, en el mes de octubre se realizaron 1 Superservicios en Vivo; una actividad se llevó a cabo el día 30/10/2023 en el municipio de Medellín - Antioquia, por medio de la emisora La 9 estación. Se realizó con la intención de difundir información acerca del proceso de reclamación, conformación de CDCS y nuestros canales de atención. Expediente 2023830190107089E radicado 20238303846001	Según el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, en el mes de noviembre se realizó una Superservicios en Vivo; la actividad se llevó a cabo el día 8/11/2023 en el municipio de Itagüí - Antioquia, en el canal digital de Facebook Itagüí. Se realizó con la intención de difundir información acerca del proceso de reclamación, conformación de CDCS y nuestros canales de atención. 2023830190107916E radicado 20238304260291	Según el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión, en el mes de diciembre se realizó 1 Superservicios en Vivo; la actividad se llevó a cabo el día 6/12/2023 en el municipio de Pereira - Risaralda, en la emisora Ecos 1360 radio. Se realizó con la intención de difundir información acerca del proceso de reclamación, conformación de CDCS y nuestros canales de atención (ver nota en el Enlace adjunto) Evidencia: Expediente: 2023830190108784E RADICADO 20238304764081	Cumplida	La dirección territorial occidente realizó actividades de difusión de información sobre procesos de reclamación, conformación de CDCS y canales de atención de la entidad, en programas de radio y televisión. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/137qSMBJSfgd6dejgVywgnN3AA53LVE7k/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true
			Dirección Territorial Oriente	86051	1/04/2023 31/12/2023	En el mes de septiembre se ejecutaron 3 actividades en radio desarrollando estos espacios pedagógicos: Betulia, Salazar y Cabrera, donde a través del espacio radial se orientó los ciudadanos sobre temas como proceso de reclamación, derechos y deberes de los usuarios impactando la población que escucha dichas emisoras comunitarias 2023840190103929E Betulia 2023840190103915E Salazar 2023840190103922E Cabrera 3 3 225% Octubre 31/10/2023 Se realiza evento Superservicios en vivo en el municipio de Saravena impactando todos los habitantes que escuchan la emisora Sarare Stereo el pasado 12 de octubre. 2023840190103929E Betulia 2023840190103915E Salazar 2023840190103922E Cabrera	Se realiza evento Superservicios en vivo en el municipio de Saravena impactando todos los habitantes que escuchan la emisora Sarare Stereo el pasado 12 de octubre. 2023840190104638E	En mes de noviembre se ejecutó un evento Superservicios en vivo como espacio pedagógico en radio en Bucaramanga 2023840190105330E	Durante este mes no se ejecutó actividad relacionada	Cumplida	La Dirección Territorial dió cumplimiento a la actividad a través de espacios radiales en los cuales se orientó a los ciudadanos sobre temas de reclamaciones, derechos y deberes de los usuarios impactando la población que escucha dichas emisoras comunitarias. Evidencia Expediente No. 2023840190105330E Expediente No. 2023840190104638E Expediente No. 2023840190103929E Expediente No. 2023840190103915E Expediente No. 2023840190103922E
		Dirección Territorial Sur Occidente	85984	1/05/2023 31/12/2023	Se ejecutó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión programado para septiembre, mediante espacios radiales de amplia difusión así: 1. Superservicios en vivo en Cartago Valle del Cauca el 22/09/2023 2. Superservicios en vivo en Pasto Nariño el 27/09/2023 Expediente 2023850190103450E Radicado 20238503677112 Expediente 2023850190103446E Radicado 20238503731082	La Dirección Territorial participó en espacios radiales de amplia difusión en Pasto e Ipiales, Nariño así: 1. Superservicios en vivo en Pasto Nariño el 2/10/2023 2. Superservicios en vivo en Ipiales Nariño el 3/10/2023 Expediente 2023850190103704E Radicado 20238503760262 Expediente 2023850190103705E Radicado 20238503760422	Durante este mes se participó en espacio radial de amplia difusión en Buenaventura Valle el 17/11/2023. Expediente 2023850190104112E Radicado 20238504401742	Se participó en espacio radial de amplia difusión en el municipio de Tuluá Valle así: 1. Superservicios en Vivo en Tuluá Valle del Cauca el 11/12/2023 Evidencia: Expediente 2023850190104630E Radicado 20238504814642	Cumplida	La Dirección Territorial Suroccidente, ejecutó la actividad a través de espacios pedagógicos en programas de radio y televisión informando a la ciudadanía sobre las competencias de la Superservicios y canales de atención vía web y telefónica entre otros temas Evidencia Expediente 2023850190103450E Radicado 20238503677112 Expediente 2023850190103446E Radicado 20238503731082 Expediente 2023850190103704E Radicado 20238503760262 Expediente 2023850190103705E Radicado 20238503760422 Expediente 2023850190104112E Radicado 20238504401742	

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - DALILA ARIZA TÉLLEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento III Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
			Dirección Territorial Sur Oriente	86105	1/04/2023 31/12/2023	No se programo esta actividad debido a la falta de accesibilidad en los medios de radio y televisión, y falta de material pedagógico aprobados por la Superintendencia Delegada de Protección al usuario y gestión en el territorio.	No se programo esta actividad debido a la falta de accesibilidad en los medios de radio y televisión, y falta de material pedagógico aprobados por la Superintendencia Delegada de Protección al usuario y gestión en el territorio.	Se realizaron 2 Superservicios in vivo en Paz de Ariporo y Hato Corozal-Casanare. 2023870190101383E y 2023870190100965E	Se realizo 1 mesa de trabajo rueda de prensa en Florencia Caquetá Evidencia: 2023870190102671E	Cumplida	La Dirección Territorial Sur Oriente, en los meses de noviembre y diciembre dio cumplimiento a la actividad llevando a cabo tres ejercicios de espacios pedagógicos en programas de radio para informar a los usuarios sobre temas relevantes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en sus territorios. Evidencia: 2023870190101383E, 2023870190100965E y 2023870190102671E
2.1.		Realizar cronograma anual para la rendición de cuentas por regiones.	Dirección Territorial Centro	85971	02/05/2023 31/05/2023	Esta actividad termino en mayo	Esta actividad termino en mayo	Esta actividad termino en mayo	Esta actividad termino en mayo	Cumplida	Se evidencia que por parte de la SDPUGT fue aprobado el cronograma de la rendición de cuentas para el 2023, esta actividad fue finalizada en el mes de mayo de 2023 según evidencias reportadas en el link: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15N0me7o-G-UBi4hmMTGtlifFYIKHm_
			Dirección Territorial Noroccidente	86043	01/03/2023 al 30/06/2023	Esta actividad culminó en junio	Esta actividad culminó en junio	Esta actividad culminó en junio	Esta actividad culminó en junio	Cumplida	Se evidencia que en el mes de junio de 2023 se realizó publicación del cronograma de redición de cuentas para el 2023 el cual fue publicado en el link: https://drive.google.com/drive/folders/1N5HDgT6JrV9wugMpFqYMXLzqEVbjyipi?usp=drive_link
			Dirección Territorial Nororiental	86083	01/03/2023 al 31/08/2023	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Cumplida	Actividad cumplida, la Dirección Territorial en el mes de Agosto realizó publicación del cronograma anual de rendición de cuentas y posteriormente enviada a la delegada para su conocimiento estas son las fechas: 27 de septiembre 14 de diciembre https://drive.google.com/drive/folders/19hjc2XBxWLz8GWS5iPn1ges_IW0zIsny?usp=sharing
			Dirección Territorial Occidente	86027	01/02/2023 al 30/02/2023	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Esta actividad culminó en febrero	Cumplida	La actividad culminó en el mes de Febrero, en el seguimiento realizado previamente por la OCI, las evidencias reflejan actas de asistencias de las actividades realizadas.
			Dirección Territorial Oriente	86054	01/06/2023 al 31/06/2023	Esta actividad ya finalizó en junio	Esta actividad ya finalizó en junio	Esta actividad ya finalizó en junio	Esta actividad ya finalizó en junio	Cumplida	Verificadas las evidencias publicadas por la Dirección Territorial, se puede observar que en el mes de junio se realizo la publicacion del cronograma de rendicion de cuentas, cumpliendo asi la meta establecida para la actividad.
			Dirección Territorial Sur Occidente	85985	01/02/2023 al 28/02/2023	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Esta actividad ya culmino en febrero.	Cumplida	La actividad culminó en el mes de Febrero, en el seguimiento realizado previamente por la OCI, las evidencias reflejan actas de asistencias de las actividades realizadas.
			Dirección Territorial Sur Oriente	86106	01/03/2023 al 31/08/2023	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Esta actividad culminó en el mes de agosto	Cumplida	Se evidencia cumplimiento de la actividad publicada en el expediente cronos número 2023870190100905E
			Dirección Territorial centro	85972	01/06/2023 al 31/12/2023	De acuerdo con el Plan de Acción, para el mes de septiembre la Dirección Territorial Centro no tenía meta para el cumplimiento de esta actividad.	La Dirección Territorial Centro En el mes de Octubre no tenía planeado realizar las rendiciones de cuentas por regiones	La Dirección Territorial Centro En el mes de Noviembre no tenía planeado realizar las rendiciones de cuentas por regiones	En el mes de diciembre no se ejecutó la rendición de cuentas por regiones, toda vez que se había cambiado la rendición de cuentas por regiones del mes de diciembre por la realización de un dialogo regional con los actores del sector que no se tenía planeado inicialmente en el plan de acción.	No Cumplida	La actividad se encontraba programada en el mes de Diciembre, sin embargo, la dirección territorial centro no llevó a cabo la rendición de cuentas programada.
			Dirección Territorial Noroccidente	86021	01/06/2023 al 31/12/2023	El 13 de septiembre se reunió el grupo de participación ciudadana para designar tareas a ejecutar en la preparación para la rendición de cuentas, definiendo cuales son los líderes con los que se va a trabajar la convocatoria. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1XNfPSToNuiTTawQr9CZwvaYZUN0exNh?usp=drive_link	El 13 de octubre se reunió el grupo de participación ciudadana para designar tareas a ejecutar en la preparación para la rendición de cuentas, rindiendo informe los enlaces sobre el acercamiento con los líderes y se empezó a organizar la presentación. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1x3PhaAwBwvFGZZScAQJsg9tvBsd2-7N?usp=drive_link	Al mes de noviembre se encontraba ya todo organizado y preparado para la rendición de cuentas a realizarse en el mes de diciembre	El 27 de diciembre se realizó la rendición de cuentas sobre la gestión adelantada por la territorial en los departamentos de Atlántico, Magdalena, La Guajira y San Andrés, Providencia y Santa Catalina, dentro de la estrategia de participación ciudadana "SUPERSEVICIOS CUMPLE". Jornada que fue virtual a través de la plataforma Meet (Google), a la que asistieron usuarios, líderes y vocales de control social. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1A8mQZk2bCTdm_3K1XYwgSV_eUPOTIWs?usp=drive_link	Cumplida	La Dirección Territorial Noroccidente llevó a cabo rendición de cuentas por regiones, dando cumplimiento a la actividad programada. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1A8mQZk2bCTdm_3K1XYwgSV_eUPOTIWs?usp=drive_link
			Dirección Territorial Nororiental	86084	01/06/2023 al 31/12/2023	La actividad de Rendición de cuentas se realizó el día 28 de septiembre del 2023 donde se realizaron aspectos relevantes de trámites y estrategia de participación ciudadana en los departamentos de Córdoba y Bolívar . EVIDENCIA: 2023860190108683E-20238603576261	Para el periodo de OCTUBRE no se llevo a cabo esta actividad toda vez que se encuentra programada para el mes de Diciembre	Para el periodo de NOVIEMBRE no se llevo a cabo esta actividad toda vez que se encuentra programada para el mes de Diciembre	La actividad de Rendición de cuentas se realizó el día 22 de Diciembre del 2023 donde se realizaron aspectos relevantes de trámites y estrategia de participación ciudadana en los departamentos de Córdoba, Bolívar, Sucre y Cesar. Evidencia: MONTERIA EXP 2023860190112665E-20238605049851	Cumplida	Actividad Cumplida, la Dirección Territorial realizó rendición de cuentas en los meses de septiembre y diciembre de 2023, en las cuales se relacionaron temas de trámites y estrategia de participación ciudadana en los departamentos de Córdoba, Bolívar, Sucre y Cesar. Evidencia: MONTERIA EXP 2023860190112665E-20238605049851

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - DALILA ARIZA TÉLLEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento III Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
2: Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Realizar las rendiciones de cuentas por regiones.	Dirección Territorial Occidente	86028	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se reportó en junio y la próxima se tiene programada para el periodo de diciembre	Esta actividad se reportó en junio y la próxima se tiene programada para el periodo de diciembre	Esta actividad se reportó en junio y la próxima se tiene programada para el periodo de diciembre	El Director Territorial presenta a los asistentes el informe de Rendición de cuentas 2023, donde incluye a su equipo de trabajo entre funcionarios y contratistas, muestra el cumplimiento de los indicadores de Plan de Acción de la Vigencia y también presenta un consolidado de las empresas que son vigiladas en la Territorial Evidencia: Expediente: 2024830190100019E	Cumplida	Actividad Cumplida la Dirección Territorial Occidente en el mes de Diciembre realizó rendición de cuentas por medio del cual presentó el cumplimiento de indicadores de Plan de Acción de la Vigencia y también presenta un consolidado de las empresas que son vigiladas en la Territorial . Evidencia: Expediente: 2024830190100019E
			Dirección Territorial Oriente	86055	01/06/2023 al 30/11/2023	La actividad se encuentra programada para ejecutar en el mes de noviembre	La actividad se encuentra programada para ejecutar en el mes de noviembre	Este mes se llevó a cabo el evento superservicios cumple, correspondiente a la segunda rendición del año en Arauca - Arauca el pasado 15 de noviembre. 2023840190105329E	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	La Dirección Territorial Oriente, dió cumplimiento a la actividad en el mes de noviembre a través del evento superservicios cumple, correspondiente a la segunda rendición del año en Arauca - Arauca el pasado 15 de noviembre. 2023840190105329E
			Dirección Territorial Sur Occidente	85986	01/06/2023 al 30/11/2023	Para este periodo no se tenía programada esta actividad.	Para este periodo no se tenía programada esta actividad.	Se realiza la actividad Superservicios Cumple, en la ciudad de Pasto Nariño el 30/11/2023, contó con la asistencia de 59 personas, entre las cuales se registra la presencia de líderes sociales, representantes de juntas de acción comunal - JAC, la alcaldía, la personería y las empresas de servicios públicos, durante la jornada se evidenció el éxito de la convocatoria y se informó sobre las empresas que más reclamaciones presentan en la región. Expediente 2023850190104120E Radicado 20238504554551	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	La Dirección Territorial Suroccidente, realizó rendición de cuentas por regiones, en la ciudad de Pasto Nariño el 30/11/2023, contó con la asistencia de 59 personas, entre las cuales se registra la presencia de líderes sociales, representantes de juntas de acción comunal - JAC, la alcaldía, la personería y las empresas de servicios públicos. Evidencia: Expediente 2023850190104120E Radicado 20238504554551
			Dirección Territorial Sur Oriente	86107	01/06/2023 al 31/12/2023	En el mes de septiembre no se realizaron actividades por no estar programadas.	En el mes de octubre no esta programado ninguna actividad	Esta actividad se programó para el 22 de diciembre de 2023	Se realizo 1 actividad Superservicios cumple rendición de cuentas segundo semestre. Evidencia 1. 2023870190102935E	Cumplida	Actividad cumplida, la Dirección Territorial realizó actividad de rendición de cuentas en el mes de diciembre el 22 de diciembre en Neiva Evidencia 1. 2023870190102935E
2.3	Realizar y/o apoyar campañas institucionales informativas o pedagógicas dirigidas a los grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones	45650	13/01/2023 al 31/12/2023	En septiembre se mantuvo vigente la campaña informativa sobre seguridad en el manejo de gas licuado de petróleo (GLP) - #GLPLegalSeguroParaTuVida. Hace parte de las actividades del Comité de Seguridad del GLP, cuya secretaria técnica está a cargo de la Superservicios Evidencia: Documento "Campañas externas en redes sociales 2023", página 10 correspondiente a septiembre, en https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4IOPtIBUfKUH03Q422WrHHrJ?usp=sharing	En octubre se realizó una campaña informativa sobre cobro de servicios a terceros en las facturas de servicios públicos. El objetivo fue orientar a los usuarios sobre sus derechos en estos cobros, con relación a la prestación del servicio público. Evidencia: Documento "Campañas externas en redes sociales 2023", página 11 correspondiente a octubre, en https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4IOPtIBUfKUH03Q422WrHHrJ?usp=sharing	En noviembre se realizó una campaña informativa sobre el Canal de denuncias de soborno y presuntos actos de corrupción, para informar su uso y los casos en que se pueden presentar denuncias ciudadanas. Evidencia: Documento "Campañas externas en redes sociales 2023", página 12 correspondiente a noviembre, en https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4IOPtIBUfKUH03Q422WrHHrJ?usp=sharing	En diciembre se realizaron dos campañas informativas-pedagógicas: Una sobre #LucesSeguras sobre instalaciones eléctricas en Navidad. Y #TransparenciaYEtica para que la gente participe en la construcción de este plan institucional. Evidencia: Documento "Campañas externas en redes sociales 2023", página 13 y 14 correspondiente a diciembre, en https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4IOPtIBUfKUH03Q422WrHHrJ?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida: La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó campañas informativas sobre seguridad en el manejo de gas licuado de petróleo (GLP), cobro de servicios a terceros en las facturas de servicios públicos, Canal de denuncias de soborno y presuntos actos de corrupción, #LucesSeguras sobre instalaciones eléctricas en Navidad. Y #TransparenciaYEtica para que la gente participe en la construcción de este plan institucional Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4IOPtIBUfKUH03Q422WrHHrJ?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1o443vJeb4IOPtIBUfKUH03Q422WrHHrJ?usp=sharing	
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	Durante el periodo la SDPUGT suministró un formulario de indagación de preguntas para la Rendición de Cuentas General de la Entidad, que se llevará a cabo el 13 de octubre de 2023, este formulario se encuentra publicado en la página web de la entidad. Enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSxcRfKvOS2ugbFXUtudd5a4xumijDdsvC8WLU_Cjo9SEvpYQ/viewform	Durante el periodo las Direcciones Territoriales no solicitaron información para realizar rendición de cuentas, Dicha meta se encuentra programada para el mes de noviembre,	Durante el periodo las Direcciones Territoriales no solicitaron información para realizar rendición de cuentas, toda vez que se programaron para el mes de diciembre y se suministrará la información si ellos la solicitan.	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	La actividad se cumplió en el mes de Septiembre la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a través de la disposición de un formulario de indagación de preguntas para la Rendición de Cuentas General de la Entidad, que se llevará a cabo el 13 de octubre de 2023, este formulario se encuentra publicado en la página web de la entidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1BDjabcgjtts5JAPjSzO-w8f2Xo8ogaB	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - DALILA ARIZA TÉLLEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Corte: Seguimiento III Cuatrimestre de 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Componente 1: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	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	Durante el periodo se acompañó a la Dirección Territorial Nororiental con el fin de realizar la Rendición de Cuentas 2023. Evidencia: Superservicios cumple Montería Exp. 2023860190108683E	Durante este periodo no se han realizado nuevas programaciones de rendición de cuentas para las Direcciones Territoriales.	Durante este periodo no se han realizado nuevas programaciones de rendición de cuentas para las Direcciones Territoriales.	Durante el mes de diciembre se realizó la aprobación de las rendiciones de cuentas por regiones establecidas en los cronogramas de las territoriales Noroccidente, Nororiental y Suroriental Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1yDSCXwDHUxv2Wfcv_ZYBQ3Tv_YI-Hor-	Cumplida	Se dio cumplimiento a la actividad, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, durante el cuatrimestre objeto de verificación en los meses de septiembre y diciembre se acompañó y aprobó los cronogramas de rendición de cuentas de las direcciones territoriales. Evidencia: Exp. 2023860190108683E https://drive.google.com/drive/folders/1yDSCXwDHUxv2Wfcv_ZYBQ3Tv_YI-Hor-

Evaluación y Seguimiento: Andrea Castro - Profesional Especializada Oficina de Control Interno

Revisó: Dalila Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Estructura administrativa y Dirección 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	Durante el periodo se realizaron 17 mesas supervenientes en las 7 territoriales de la SDPUGT. Evidencia CENTRO: (3) Supervenientes escucha Cundinamarca Facatativa Exp. 2023812190100079E Facatativa Exp. 2023812190100089E; Tenjo Exp: 2023812190100094E NOROCCIDENTE:(2) Supervenientes Escucha: Ciénaga: 2023820190136889E; Ciénaga: 2023820190136883E; Soledad Atlantico Exp. 2023820190136888E OCCIDENTE: (2) Supervenientes escucha: Circaia: 2023830190106132E Itagui: 2023830190106134E SUROCCIDENTE: (5) Supervenientes escucha: Totoró: 2023850190103449E; CALI VALLE DEL CAUCA Exp. 2023850190103427E Cali Valle del Cauca Exp. 2023850190103444E Popayan Cauca Exp. 2023850190103445E Boliva Valle del Cauca Exp. 2023850190103442E ORIENTE: (2)Supervenientes escucha Santander Barrancabermeja Exp. 2023840190103914E Ocaña Exp. 2023840190103916E	Durante el mes de octubre se realizaron un total de 17 mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios en las 7 territoriales Evidencia https://docs.google.com/document/d/1AZbsvSJaYA1ySFJYW7sSQpxSEfF0JuhgkzPPYVWSGx8/edit	Durante el periodo se asistió técnicamente el desarrollo de 20 mesas de articulación entre los actores del sector de los Servicios Públicos Domiciliarios Evidencia https://docs.google.com/document/d/1s2mjo9MMY1hpRdUo6MuPeQZPco1NWC_/edit	Durante el periodo se asistió técnicamente el desarrollo de 11 mesas Supervenientes entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1XzNWjW9eO9P-01pTWSJ0g-DIMQuajse/edit	Cumplida	Se efectuó revisión a las evidencias y registros correspondientes al mes de diciembre, observando que se generó un documento general en diciembre donde se describe por cada territorial las mesas de trabajo Supervenientes escucha, en cumplimiento de la meta establecida en el plan de acción, 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. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1XzNWjW9eO9P-01pTWSJ0g-DIMQuajse/edit
	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 30/09/2023	Durante el periodo se desarrolló la articulación, supervisión, e informe de la asamblea nacional de usuarios de servicios públicos domiciliarios de energía, así como también se desarrolló la planeación, supervisión y el informe posterior del Diálogo de Itagui 15 de septiembre. De igual manera se realizará la solicitud de ajuste en la programación para culminar esta actividad en el mes de diciembre teniendo en cuenta que aún faltan diálogos regionales por realizar. Evidencia https://drive.google.com/file/d/141HYQZ7yIV9EP4WYkFTIQT6nzLcrlQf/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1nrZE9r3TyzW8a_kFnO84F3Y7iGpw3TT/view?usp=share_link	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad.	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad.	Actividad cumplida en el mes de julio	Cumplida	Actividad cumplida en el mes de julio y reportada en el seguimiento del II Cuatrimestre del 2023.
	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	Durante el mes de septiembre, la SDPUGT emitió la Universidad Nacional de Colombia una solicitud de cotización para la caracterización de usuarios y empresas prestadoras. Evidencia Enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1-s8eyLNgZE7ZHsKSGdw9-PwVjQhHuy	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad. Evidencia NA	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad. Evidencia NA	La SSPD durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo. A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales. Lo anterior, generó una baja ejecución presupuestal del proyecto de inversión "Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos...", y a su vez el incumplimiento de la meta prevista para el 2023 en cada una de las Direcciones Territoriales Evidencia: N.A	No Cumplida	Según el reporte informado por la SDPUGT por la baja ejecución presupuestal del proyecto de inversión "Fortalecimiento de la inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios públicos...", no se logró dar cumplimiento de la meta prevista para el 2023 en cada una de las Direcciones Territoriales. La Oficina de Control Interno, recomienda sea migrada dicha actividad al Programa de Transparencia y Ética vigencia 2024 que la OAPII está construyendo con el despacho de la SDPUGT y Direcciones Territoriales y así realizar la caracterización de usuarios y empresas prestadoras.
	1.4	Elaborar la propuesta con el diseño del observatorio ciudadano en Servicios Públicos.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85945	01/07/2023 al 30/11/2023	Durante el periodo, la SDPUGT realizó la proyección de un documento de estructuración de los observatorios de servicios públicos para la vida. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1YA71a2T7yAyg7IQ3PCU3V41zJMP7JA/edit	Durante el periodo no se cuenta con avance para esta actividad debido a que el documento sigue en revisión.	Para el mes de noviembre se elaboró la propuesta del Observatorio en Servicios Públicos y la propuesta de Resolución mediante la cual se crea el observatorio de los servicios públicos Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1ANKroEK_06Mmzpk4sqJWC32pFTM6HR/edit https://drive.google.com/file/d/1gDXVamSyvURRCZaRpfPWxkZs8Vtmsa3-view?usp=drive_link	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	Se revisa el mes de noviembre y se verifica que cumple con lo establecido en la meta de Elaborar la propuesta con el diseño del observatorio ciudadano en Servicios Públicos.. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1gDXVamSyvURRCZaRpfPWxkZs8Vtmsa3-view?usp=drive_link
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 finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Esta actividad finalizó en febrero	Cumplida	Actividad cumplida en el mes de febrero y reportada en el seguimiento del I Cuatrimestre del 2023.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalila Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	2.2	Adecuar el espacio físico para la atención al usuario.	Dirección Administrativa	25670	01/03/2023 al 29/12/2023	<p>Durante el mes de septiembre, el Grupo de Servicios Administrativos, realizó las siguientes actividades:</p> <p>Del 1 al 6 de septiembre: Respuestas a las observaciones presentadas por los oferentes al pliego definitivo.</p> <p>- Del 7 al 19 de septiembre: Presentación de ofertas, informe de evaluación preliminar y definitiva, y selección del oferente.</p> <p>- Del 20 al 24 de septiembre: Publicación de adjudicación, suscripción y perfeccionamiento del Contrato 527_2023, suscrito con SOLTEC SAS.</p> <p>- Del 25 al 29 de septiembre: Recorrido en cada uno de los pisos a intervenir en la sede principal de la Superservicios en compañía de los profesionales de SOLTEC SAS, realización de documentación técnica (cronograma, hojas de</p>	<p>Durante el mes de octubre el grupo de servicios administrativos realizó seguimiento al desarrollo de las actividades programadas para la adecuación del espacio físico para la atención al usuario, tal como se evidencia en soporte adjunto Evidencia Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1YTrso8UmpCio8GKSJ4NjsepGX0VWF7?usp=drive_link</p>	<p>Durante el mes de noviembre se realizaron modificaciones en el área de atención al ciudadano, demolición, desmonte y ajuste de cielo raso modular, afinado de piso en mohero, cambio de luminarias, ajuste de puntos hidráulicos e hidrosanitarios así como RCI, actividades estas que se espera culminar el 22 de diciembre de 2023. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1blUaJge56pnm48p4shzyDr6mQZ-c5ARK?usp=drive_link</p>	<p>Durante el periodo de diciembre se desarrollaron actividades para la entrega final de la adecuación del espacio físico para la atención al usuario. Se remite informe de seguimiento y compromisos realizados con el contratista para la entrega de la adecuación conforme a lo programado</p> <p>Evidencia: Informe https://drive.google.com/file/d/1D6BSBC-qXAoBucT2v4bZ59nJKGK_3M/view?usp=sharing *Acta de comité de obra diciembre https://drive.google.com/file/d/10D38S_bqJxYmjCqNDk_XBZx0UJj7nS/view?usp=drive_link</p>	Cumplida	Se evidencia el acta del comité de obra No. 11 efectuado donde quedan establecidos compromisos a las actividades para la entrega final de la adecuación del espacio físico para la atención al usuario. Se evidencia informe de seguimiento y compromisos realizados con el contratista para la entrega de la adecuación conforme a lo programado. Igualmente, se verifico en el expediente 2023527120600538E del Contratista: SOLTEC PROYECTOS DE INGENIERIA S.A.S. Contrato No. 527-2023, el acta de entrega a satisfacción del 22/12/2023, según correo de solicitud de información OCI del 12/01/2024
	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	<p>Se realizó mesa de trabajo con el director administrativo en donde se recorrió la importancia de tener en cuenta los 3 lineamientos para realizar la adecuación de las sedes, precisamente a ese respecto el directivo informa de lo siguiente: - Se adjudicó el proceso y se iniciaron las reuniones de acción del cambio para iniciar la ejecución del contrato, dentro de ello se encuentra la instalación de las pérgolas para el octavo piso. - Respecto al proyecto de inversión obtenidos los conceptos técnicos de no viabilidad para satisfacer las necesidades de la SSPD, se radicaron los oficios para justificar la no ejecución de recursos, el proyecto será reformulado al fin del mes de octubre. Evidencia La evidencia se encuentra en el link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/1WmiNCL_4oZsdGNSspvFXZcJEW7?usp=drive_link</p>	<p>Se realizó mesa de trabajo con el director administrativo en donde se habló de la prelación que tienen los 3 lineamientos que fueron fijados y que se deben tener en cuenta para la gestión de la adecuación de las sedes, precisamente a ese respecto el directivo informa de lo siguiente: - Adicional a la adjudicación del proceso y del inicio de las reuniones de acción del cambio para iniciar la ejecución del contrato se requirió cotización para las mesas de reformulación del proyecto. Evidencia La evidencia se encuentra en el link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/1npixIFa3_TBK5sgfFmRwkJPUcEc3?usp=drive_link</p>	<p>Se hizo una reunión de seguimiento con el Director Administrativo para conocer el estado de adecuación de las sedes y poder comprobar que se mantienen los lineamientos para gestionar las mismas, en ese orden de ideas el Director Administrativo reporta: se han adecuado el piso 8 y 1, en concordancia con el programa de obra, también se ha instalado el mobiliario del 5 piso. Evidencia La evidencia se puede revisar en la carpeta 75732, la evidencia se encuentra en el link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/1wRHPJeuKRaL619UQkM5TYUJJPMgJwEB?usp=drive_link</p>	<p>Se hizo una reunión de seguimiento con el Director Administrativo para conocer el estado de adecuación de las sedes y verificar el cumplimiento de los lineamientos que fueron fijados para gestión de las mismas, en ese línea el Director Administrativo reportó: Se adecuaron los espacios de los pisos 1 al 8 con las pérgolas y se realizaron los espacios de los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia: La evidencia se puede revisar en la carpeta 75732, la evidencia se encuentra en el link que a continuación se comparte: https://drive.google.com/drive/folders/1aA3J9f1gwaVKVFN0W1mT1P0z4PnD?usp=drive_link</p>	Cumplida	Se evidencia el acta de asistencia del 28/12/2023 entre el director administrativo y servicios generales donde se describe que se adecuaron y se recibieron los espacios físicos del 1 al 8 con las pérgolas y los traslados de los equipos de trabajo, respectivamente.
3. Talento Humano	3.1	Realizar actividades de socialización sobre los Programas de Transparencia y Ética con colaboradores de la Superservicios.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65715	1/03/2023 al 30/06/2023	Esta actividad finalizó en junio	Esta actividad finalizó en junio	Esta actividad finalizó en junio	Esta actividad finalizó en junio	Cumplida	Actividad cumplida en el mes de junio y reportada en el seguimiento del II Cuatrimestre del 2023.
	3.2	Implementar el nuevo enfoque ciudadano alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026 y la nueva Plataforma Estratégica 2023-2026 de la Superservicios en todas las dependencias de la Superservicios.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65714	01/03/2023 al 30/11/2023	<p>Durante este periodo no se adelantó esta actividad ya que se realizará mediante consultoría la cual se encuentra proyectada para los próximos meses.</p>	<p>Entrega de producto - Durante el periodo se adelantaron las siguientes socializaciones de la Plataforma Estratégica: (i) Taller Todas y Todas por el Diálogo Ciudadano al Grupo de Aprovechamiento de la DTGA</p>	<p>Durante el mes de octubre se realizó la socialización de la plataforma estratégica realizando el cierre de la iniciativa de Todas y Todas por el Diálogo Ciudadano, presentando al Comité Directivo los lienzos elaborados por colaboradores de todas las áreas de la entidad para representar cada uno de los objetivos estratégicos. La exposición socializa el trabajo realizado para la comprensión de la plataforma estratégica entre los colaboradores de la entidad.</p>	<p>Actividad finalizada en noviembre</p>	Cumplida	Se verifica la actividad efectuada en el mes de Noviembre de 2023, evidenciando la socialización de la plataforma estratégica realizando el cierre de la iniciativa de Todas y Todas por el Diálogo Ciudadano, presentando al Comité Directivo los lienzos elaborados por colaboradores de todas las áreas de la entidad para representar cada uno de los objetivos estratégicos. Evidencia: https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate38-2023/pagina-principal?pli=1
	3.3	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	<p>Durante este periodo no se presentó avance en la actividad, toda vez que el mes anterior se realizó la actualización.</p>	<p>Durante el periodo se encuentra en ejecución la estrategia de servicio al ciudadano que esta publicada en la página web de la entidad, así mismo, el equipo de Participación Ciudadana se encuentra revisando las posibles optimizaciones para el mes de diciembre al documento.</p>	<p>Durante el mes de octubre se encuentra en ejecución la estrategia de servicio al ciudadano que esta publicada en la página web de la entidad</p>	<p>En el marco de la estrategia de servicio al ciudadano se realizó la encuesta de satisfacción de los usuarios (NSU) frente a los canales de atención de la Superservicios. Adicionalmente, se realizó el folleto en lenguaje claro para Vocales de Control y comités de desarrollo y control social.</p>	Cumplida	Se verifica la encuesta de NSU 2023 donde se evidencia que la mayoría de las preguntas encuestadas se califican como Muy Satisfechas Nivel 5/5. Así mismo se observa la elaboración del Folleto de Vocales de Control.
	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	<p>Durante el periodo se encuentra en ejecución la estrategia de servicio al ciudadano que esta publicada en la página web de la entidad, así mismo, el equipo de Participación Ciudadana se encuentra revisando las posibles optimizaciones para el mes de diciembre al documento.</p>	<p>Durante el mes de octubre se encuentra en ejecución la estrategia de servicio al ciudadano que esta publicada en la página web de la entidad, Evidencia NA</p>	<p>Durante el mes de noviembre se encuentra en ejecución la estrategia de servicio al ciudadano que esta publicada en la página web de la entidad. Evidencia NA</p>	<p>En el marco de la estrategia de servicio al ciudadano se realizó la encuesta de satisfacción de los usuarios (NSU) frente a los canales de atención de la Superservicios. Adicionalmente, se realizó el folleto en lenguaje claro para Vocales de Control y comités de desarrollo y control social.</p>	Actividad No Verificable	Se evidencia publicada en la pagina web de la entidad la version actualizada de la Estrategia de servicio al ciudadano 2023. No obstante, en Sisgestión 2023 no se evidencia un documento que permita verificar su implementación y ejecución. Por lo tanto, la OCI recomienda efectuar un esquema de seguimiento al cumplimiento de la Estrategia publicada para la vigencia 2024 y en los casos donde no se hayan ejecutado actividades en el 2023 migrar para la nueva estrategia de servicio al ciudadano 2024, dejando en Sisgestión las evidencias de su cumplimiento. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/ninife-files/Estrategia-de-Participacion-Ciudadana-V2-2023.pdf

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
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	<p>Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó tres (3) Mesas de trabajo bajo la estrategia "Superservicios Escucha" en Facativá, Cundinamarca. Se contó con la presencia de Enel Colombia, Vanit S.A y Urbaser, debido a fallas en la calidad, continuidad del servicio, atención al usuario y facturación. La SSPD se encargó de revisar los proyectos de inversión que se encuentra realizando las empresas prestadoras en el municipio y solicitó la socialización de los cronogramas de trabajo que propenden por la mejora en la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado; Es importante mencionar que se contó con la compañía de las Direcciones Técnicas de Energía, Gas y Asoc, esto en razón de realizar las respectivas acciones de IVC. Evidencia. Ver Expedientes en el Sistema documental CRONOS: 2023812190100079E, 2023812190100080E, 2023812190100081E</p>	<p>Con el objetivo de asistir técnicamente el desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó cuatro (4) Mesas de trabajo denominadas "Superservicios Escucha" en los municipios de Guasca, Medina y Paratebueno, Cundinamarca y en Bogotá. Estas actividades fueron realizadas con las empresas prestadoras Enel Colombia y Vanit S.A, debido a fallas en la calidad, continuidad del servicio, atención al usuario y facturación. Ante esta situación, la SSPD y con base en los proyectos de inversión, solicitó la socialización de los cronogramas de trabajo que propenden por la mejora en la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado; Se contó con la compañía de las D.T. de Energía y Gas, esto en razón de realizar las respectivas acciones de IVC que correspondan de acuerdo con las denuncias. Evidencia Ver Expedientes en el Sistema documental CRONOS: 2023812190100114E, 2023812190100116E, 2023812190100111E y 2023812190100121E</p>	<p>Con el objetivo de asistir técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios, la DTC realizó dos (2) Mesas de trabajo denominadas "Superservicios Escucha", una en el municipio de Soacha - Cundinamarca y la segunda en el municipio de San Francisco- Cundinamarca. Estas actividades fueron realizadas con la participación de Enel Colombia y Urbaser, debido a fallas que presentan en la calidad, continuidad, facturación y atención al usuario. Ante esta situación, la SSPD viene revisando los proyectos de inversión de las empresas prestadoras en los municipios y solicitó la socialización de los cronogramas de trabajo; Es importante mencionar que en las actividades desarrolladas se contó con la compañía de la D. Técnica de Aseo, esto en razón de realizar las respectivas acciones de IVC que correspondan de acuerdo al caso. Evidencia Ver Expedientes en el Sistema documental CRONOS: 2023812190100123E, 2023812190100128E.</p>	<p>Para el mes de diciembre la DTC no contempló la realización de actividades relacionadas con la asistencia técnica del desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios para la construcción de propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios</p>	Cumplida	Se evidencia en el mes de Noviembre que la DTC realizó dos (2) Mesas de trabajo denominadas "Superservicios Escucha", una en el municipio de Soacha - Cundinamarca y la segunda en el municipio de San Francisco- Cundinamarca. Estas actividades fueron realizadas con la participación de Enel Colombia y Urbaser, debido a fallas que presentan en la calidad, continuidad, facturación y atención al usuario. Evidencia: CRONOS: Expedientes 2023812190100123E, 2023812190100128E.
						<p>En el mes de septiembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios:</p> <p>1) Soledad - Atlántico: 22/09/2023 2) Ciénaga - Magdalena: 20/09/2023 3) Ciénaga - Magdalena: 21/09/2023</p> <p>Jornadas en las que se ejecutaron acciones encaminadas a buscar solución a la incomformidad de los usuarios: i) Del conjunto residencial Puerto Cumbia, quienes habían adoptado vías de hecho cerrando vías, por la deuda existente del servicio, generada entre otras por perdidas, ii) En Ciénaga por la mala prestación del servicio de energía y las deudas, y iii) En Ciénaga por incomformidad con el servicio de acueducto por la mala calidad del agua, la no continuidad, baja presión, entre otros.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1-tteZf1tmJ4PRwYmMcvKkcD9p5ZoEX?usp=drive_link</p>	<p>En el mes de octubre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios:</p> <p>1. Sabanagrande – Atlántico: 06/10/2023 2. Aracataca – Magdalena: 31/10/2023</p> <p>Jornadas en las que se ejecutaron acciones encaminadas a buscar solución a la incomformidad de los usuarios a través de mesas de trabajo, así: i) Sabanagrande: Problemática del conjunto residencial La Bonga con la empresa Triple por el cobro exagerado e irreal en el área común. Presentando la empresa la propuesta de un descuento del 30% sobre la deuda, y ii) Aracataca: entre empresa Aire y comunidad en la que se presentó incomformidad por el mal estado de postes, indicando la ESP que se trata de una zona subnormal, sin embargo, se comprometió a revisar para colaborar con el cambio de algunos de esos postes.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1XFu0-IVRctv6EqrwV248qjF-wYpu4-R7?usp=drive_link</p>	<p>En el mes de noviembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios:</p> <p>1. Barranquilla – Atlántico: 28/11/2023 2. Guamá – Magdalena: 28/11/2023 3. Hatoneuvo – La Guajira: 28/11/2023</p> <p>Jornadas en las que se ejecutaron acciones encaminadas a buscar solución a la incomformidad de los usuarios a través de mesas de trabajo, así: i) Barranquilla: Problemática sobre el alto costo de las tarifas y los continuos apagones: La ESPD explicó todo lo de las tarifas, ii) Guamá: Problemática en energía por las tarifas y las deudas que se generaron con la escritura, explicándose lo de las tarifas y la prohibición de la prohibición en la exoneración de deudas, iii) Hatoneuvo: Costo de tarifas y continuas interrupciones del servicio de energía, explicando la empresa las causas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1PLCn6KHt1T5QRjNEiVRctv6EqrwV248qjF-wYpu4-R7?usp=drive_link</p>	<p>En el mes de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios:</p> <p>1. Santa Lucía – Atlántico: 19/12/2023 2. Riohacha – La Guajira: 18/12/2023 3. Soledad - Atlántico: 19/12/2023</p> <p>Jornadas en las que se ejecutaron acciones encaminadas a buscar solución a la incomformidad de los usuarios a través de mesas de trabajo, así: i) Santa Lucía: Problemática sobre tarifas, fluctuación de voltaje, acuerdos de pago entre otros: La ESPD dio información sobre cada tema, ii) Riohacha: Problemática en energía por las tarifas y variación de voltaje, explicándose lo de las tarifas y la prohibición de la prohibición en la exoneración de deudas, iii) Soledad: Costo de tarifas y continuas interrupciones del servicio de energía, explicando la empresa las causas.</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1KHg1qF2i-ObomBKuBRBvhkdPoelItX?usp=drive_link</p>	Cumplida	Se verifica que en el mes de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: 1. Santa Lucía – Atlántico: 19/12/2023 2. Riohacha – La Guajira: 18/12/2023 3. Soledad - Atlántico: 19/12/2023 Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1KHg1qF2i-ObomBKuBRBvhkdPoelItX?usp=drive_link
						<p>Durante el mes de Septiembre se realizaron 3 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, cumpliendo con la estrategia Contribuir para mejorar ,se contó con la asistencia de los usuarios y los prestadores de Servicios públicos, los usuarios presentaron sus incomformidades y los prestadores dieron respuestas, con el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios.</p> <p>Puerto libertador - 2023860190108671E - 20238603402211 MONTERIA - 2023860190108671E - 2023860334641 MONTERIA - 2023860190108682E - 20238603498431. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1TWgY4opZgSnLn_cNsz0YyA8jvaRerwt?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de Octubre se realizaron 5 actividades en donde asistieron Usuarios, funcionarios y representantes de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, cumpliendo con la estrategia Contribuir para mejorar ,se contó con la asistencia de los usuarios y los prestadores de Servicios públicos, los usuarios presentaron sus incomformidades y los prestadores dieron respuestas, con el objetivo de construir propuestas de solución de conflictos que vulneren los derechos de los usuarios ya que en estas mesas se evidencia la vulneración de un servicios digno para los usuarios de los servicios públicos, como también las falta de comunicación directa con la empresa ya que los usuarios manifiesta la poca voluntad de las empresas en estas actividades. Se llegaron a compromisos los cuales protegen los derechos de los usuarios. Evidencia EVIDENCIA: CERETE-2023860190110387E-20238603758681 MONTERIA-2023860190110392E-20238603796481 CHINU-2023860190110393E-20238603841131 MONTERIA-2023860190110395E-20238603780501 MONTERIA-2023860190110401E-20238603812321</p>	<p>La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo.</p> <p>A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales</p> <p>Lo anterior, generó una baja ejecución presupuestal del proyecto de inversión "Fortalecimiento del....", y a su vez el incumplimiento de la meta prevista para el 2023 en cada una de las Direcciones Territoriales</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1yktAN_lpvG2KEDNdaH5u-N-VIBB01?usp=drive_link SAN PEDRO -2023860190111404E SAN BENITO DE ABAD-2023860190111271E VALLEDUPAR-2023860190111541E CHIMICHAGUA-2023860190111295E TAMALAMEQUE-2023860190111409E</p>	<p>La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo.</p> <p>A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales</p> <p>Lo anterior, generó una baja ejecución presupuestal del proyecto de inversión "Fortalecimiento del....", y a su vez el incumplimiento de la meta prevista para el 2023 en cada una de las Direcciones Territoriales</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1t91fucrjUspqNKr1Sc5XfFoREdUw8MZ?usp=drive_link CARTAGENA EXP 2023860190112663E-20238604806981 VALENCIA EXP 2023860190112664E-20238604794941</p>	Cumplida	Se verifica que en el mes de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: CARTAGENA EXP 2023860190112663E-20238604806981 VALENCIA EXP 2023860190112664E-20238604794941

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
			Dirección Territorial Occidente	86006	1/05/2023 al 30/11/2023	<p>Para el mes de septiembre se asistió técnicamente a dos (2) actividades de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual se desarrollaron dos (2) Superservicios escucha, a la cual asistieron líderes sociales, representantes de empresas prestadoras, personería municipal y usuarios de los SPD, es de resaltar que en la actividad llevada a cabo, se trataron las problemáticas propuestas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios.</p> <p>La actividad se llevó a cabo en el municipio:</p> <p>Circasia, Quindío y en Itagüí, Antioquia Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HOP_HEVADLM-zNWNvS8ei9rcr0F5-a/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p> <p>EXPEDIENTE 2023830190106132E RADICADO 20238303416851</p> <p>EXPEDIENTE 2023830190106134E RADICADO 20238303441291</p>	<p>Para el mes de octubre se asistió técnicamente a una (1) actividad de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual se desarrolló (1) Superservicio escucha, a la cual asistieron usuarios, 5 representantes de empresas prestadoras de servicios públicos y 3 funcionarios públicos, 2 de la Alcaldía de Montenegro y uno de la Secretaría de salud, asistieron veedores del Municipio y usuarios inconformes por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por parte de EPQ, es de resaltar que en la actividad llevada a cabo, se trataron las problemáticas propuestas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios.</p> <p>La actividad se llevó a cabo en el municipio: Montenegro, Quindío Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1EXMZdQ4XGnZmSi_WFpyz2Pq_5VQA-Wi/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p> <p>EXPEDIENTE 2023830190107909E RADICADO 20238304469551</p> <p>EXPEDIENTE 2023830190107915E RADICADO 20238304491251</p>	<p>Para el mes de noviembre se asistió técnicamente a dos (2) actividades de articulación entre los actores del sector de los servicios públicos domiciliarios, para lo cual se desarrollaron (2) Superservicios escucha, a la cual asistieron usuarios, representantes de empresas prestadoras de servicios públicos y funcionarios públicos, es de resaltar que en la actividad llevada a cabo, se trataron las problemáticas propuestas y se establecieron los compromisos necesarios con los asistentes y empresas prestadoras, para la construcción de propuestas de solución a las manifestaciones de los usuarios.</p> <p>Las actividades se llevaron a cabo en el municipio:</p> <p>Pereira, Risaralda Aránzazu, Caldas Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1SVnQ87h8LVIFv0YrveT249FWHercKedif?usp=sharing&oids=105237622903187051770&tpof=true&sd=true</p>	<p>Para el mes de diciembre no se realizó esta actividad, toda vez que se terminó en el mes de noviembre.</p>	Cumplida	Se verifica que en el mes de noviembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: Pereira, Risaralda, Aránzazu, Caldas.
			Dirección Territorial Oriente	86044	1/05/2023 al 31/12/2023	<p>Se ejecutan en septiembre dos mesas superservicios escucha en Barrancabermeja y Ocaña, abordando problemáticas de servicios públicos</p> <p>Evidencia: 2023840190103914E Barrancabermeja 2023840190103916E Ocaña</p>	<p>Se ejecutan dos superservicios escucha asistiendo técnicamente en las mesas como indica la actividad una ejecutada en Mogotes y la otra en los patios 13 y 24 de Ocaña.</p> <p>Evidencia: 2023840190104820E 2023840190104641E</p>	<p>Durante este mes no se programaron superservicios escucha, en el mes de diciembre se ejecutará una en Barrancabermeja - Santander</p>	<p>Se ejecutó mesa Superservicios Escucha en Barrancabermeja Santander de forma virtual, para trabajar tema de acueducto., no fue posible el cumplimiento de la cantidad registrada en meta, dado que este año la meta fue alta y la contratación inició retrasada lo cual impidió que se cumplieran los cronogramas, esto es de conocimiento de la delegada de protección al usuario.</p> <p>Evidencia: Expediente: 2023840190106563E</p>	Cumplida	Se verifica que en el mes de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación virtualmente entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: Barrancabermeja Santander Expediente: 2023840190106563E
			Dirección Territorial Sur Occidente	85981	01/04/2023 al 31/12/2023	<p>Durante el mes de septiembre se realizaron 5 Superservicios Escucha (SE) así:</p> <ol style="list-style-type: none"> SE en Cali, Valle el 6/09/2023 para conocer las particularidades de la tarifa de energía y la razón de los incrementos presentados. SE en Cali, Valle el 14/09/2023 por la disminución de 99804 Km de áreas públicas susceptibles de barrido, que dejan de ser atendidos a partir del 27 de octubre de 2023, por la implementación de la Resolución PGRS No. 4132.010.21.0.32 DEL 27 de abril de 2023. SE en Popayán, Cauca el 14/09/2023 debido a problemática con cobros acumulados de la opción tarifaria la Res. CREG 048 de 2020, resultado del cambio de estrato y suspensiones del servicio sin justa causa aparente. SE en Totoró Cauca el 26/09/2023 con resguardo Polindara y la CEO, donde analizará las inconformidades presentadas. SE en Bolívar, Valle el 26/09/2023 con el cabildo indígena San Quinini, en cumplimiento de compromiso pactado en diálogo regional de Cartago del 18 de agosto. Evidencia Expediente 2023850190103427E Radicado 20238503126161 Expediente 2023850190103444E Radicado 20238503212241 	<p>Durante el mes de octubre se asistió técnicamente al desarrollo de 5 mesas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios escucha Popayán el 05/10/2023 para dar seguimiento a compromisos con Compañía Energética de Occidente. Superservicios escucha Correg. Modin – Vereda el Oriente en Cartago el 9/10/2023, brindando atención a los usuarios respecto a la normatividad vigente en servicios públicos. Superservicios escucha en Santander de Quilichao el 17/10/2023 para dar seguimiento a compromisos pactados con Compañía Energética de Occidente, por el alto cobro en los servicios de energía. Superservicios escucha en Candelaria el 11/10/2023 la cual contó con la participación de usuarios del PIDU el Frayle, quienes manifestaron inconformidades frente a la prestación del servicio de energía de CELSIA. Superservicios escucha en San Pedro el 18/10/2023 para dar seguimiento a compromisos pactados con la empresa CELSIA, deudas las problemáticas que presentan el municipio porque la empresa no cuenta con oficina. Evidencia. Expediente 2023850190103708E Radicado 20238503654671 Expediente 2023850190103711E Radicado 20238503544142 Expediente 2023850190103724E Radicado 20238503855621 Expediente 2023850190103719E Radicado 	<p>Se realizaron 5 mesas Superservicios Escucha (SE) saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> SE en Palmira el 3/11/2023 con la Personería Municipal y Celsia que ha ordenado un Plan de Choque en los barrios El Retiro y la Urbanización Guayaquán. SE en Jamundí Valle el 7/11/2023, por inconformidad relacionada con el cambio de medidores frente a la cual la empresa remitirá informe. SE en Cali Valle el 10/11/2023 donde la empresa Gases de Occidente se compromete a entregar un informe sobre los estudios de viabilidad técnica y el cálculo para la prestación del servicio de gas virtual en El salado. SE en San Pedro Valle el 24/11/2023, se hizo una exposición sobre las problemáticas reportadas por los usuarios, informando que se realiza visita al sector Totocall, donde se evidencia instalaciones en mal estado en predio legalizados. SE en Cali Valle el 20/11/2023, EMCALI E.I.C.E. ESP, hizo una exposición sobre temas tarifarios. Llegando a la conclusión que es la empresa que mejor tarifa aplica. Evidencia 1. Expediente 2023850190104099E Radicado 20238503998652 2. Expediente 2023850190104102E Radicado 20238503993182 3. Expediente 2023850190104105E Radicado 20238504221811 4. Expediente 2023850190104122E Radicado 20238504380491 5. Expediente 2023850190104115E Radicado 	<p>Se realizaron 5 Superservicios Escucha (SE), así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Palmira el 5/12/2023, con Celsia, Enertotal y Serbacol, a fin de atender problemáticas presentadas en el sector de Ciudad del Campo relacionadas facturación de los servicios de Acueducto y Energía. Palmira el 5/12/2023, comunidad del corregimiento de Ayacucho en Palmira - Valle, mesa de trabajo con Celsia y la Personería a fin de buscar soluciones a los constantes cortes del servicio de energía en el sector. Pradera el 6/12/2023, mesa de trabajo con Acuavalle y Celsia a fin de atender problemáticas principalmente con la facturación de Acueducto y Energía. Jamundí el 11/12/2023, para realizar mesa con Celsia y atender requerimientos por parte de la comunidad frente a tarifa alta y cambio de medidores por tecnología. Cali el 12/12/2023 con el fin de atender solicitud de la Parcelación Chorro de Plata sector de la Vorágine para buscar soluciones con EMCALI E.I.C.E., por los constantes cortes del servicio de energía <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> Expediente 2023850190104611E Radicado 20238504671511 Expediente 2023850190104612E Radicado 20238504666741 Expediente 2023850190104628E Radicado 20238504668561 Expediente 2023850190104631E Radicado 20238504677451 	Cumplida	Se verifica en los expedientes que en el mes de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios de: 1. Palmira el 5/12/2023, con Celsia, Enertotal y Serbacol, 2. Palmira el 5/12/2023, comunidad del corregimiento de Ayacucho en Palmira - Valle, mesa de trabajo con Celsia y la Personería 3. Pradera el 6/12/2023, con Acuavalle y Celsia 4. Jamundí el 11/12/2023, con Celsia 5. Cali el 12/12/2023 con Chorro de Plata sector de la Vorágine
			Dirección Territorial SurOriente	86102	01/03/2023 al 31/12/2023	<p>Se realizaron dos actividades de Superservicios escucha una en Mitu (Vaupés) y en Ibagué (Tolima). Evidencia Se encuentra en el expediente 2023870190100997E, 2023870190100894E</p>	<p>Se realizaron 4 actividades en los diferentes municipios en zonas urbanas y rurales del territorio.</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios escucha-mesa de trabajo El Pital- Huila Superservicios escucha-mesa de trabajo Algeciras-Huila Superservicios escucha-mesa de trabajo Puerto Carreño-Vichada Superservicios escucha-mesa de trabajo Villavieco (2)- Meta Superservicios escucha-mesa de trabajo El Dorado-Meta Superservicios escucha-mesa de trabajo Villavieja-Huila Encuentro diálogo regional servicios públicos por la vida 	<p>Se realizaron 4 actividades en los diferentes municipios en zonas urbanas y rurales del territorio.</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios escucha-mesa de trabajo Paz de Arporo-Casanare Superservicios escucha-mesa de trabajo Hato Corozal - Meta Superservicios escucha-mesa de trabajo Villavieco-Meta Superservicios escucha-mesa de trabajo Restrepo - Meta. Evidencia 1. 2023870190100930E 2. 2023870190100966E 	<p>Se realizaron 3 actividades en los diferentes municipios en zonas urbanas y rurales del territorio.</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios escucha-mesa de trabajo en Florencia Caquetá Superservicios escucha-mesa de trabajo en Palermo Huila <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2023870190102100E 2023870190102671E 2023870190102106E 	Cumplida	Se verifica que en el mes de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en los siguientes municipios: la Uribe Meta, Florencia Caquetá y Palermo Huila.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dallia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023				
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas			
	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 culminó en abril	Esta actividad culminó en abril	Esta actividad culminó en abril	Esta actividad culminó en abril	Cumplida	Aun cuando se presenta cumplida en este reporte se monitoreo en abril 2023, la OCI observa que esta actividad no coincide frente a las fechas reportadas en Sisgestion. No hay consistencia de la información entre el dumento del Programa de Transparencia y Etica publicada en la Web versión 3, ya que indica culminada en abril del 2023 y el código de la actividad en Sisgestion presenta fecha de terminación en diciembre del 2023.			
5. Relacionamiento con el ciudadano			Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	85937	01/06/2023 al 31/12/2023	Durante el periodo se desarrollaron la planeación, supervisión y el informe posterior del Diálogo de Ibagué 15 de septiembre y del Diálogo de Floridablanca 29 de septiembre; estos diálogos son a demanda y conforme a la disponibilidad de la agenda del Sr. Superintendente. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1nrZE9r3TyzW8a_kFnOs4F3Y7iGpw3TT/view?usp=share_link https://drive.google.com/file/d/1oLbi2Lcizm5Tb-onmVgeQWITwif4gc2/view?usp=share_link	Durante el mes de octubre se desarrolló la planeación, supervisión y el informe posterior del Diálogo de Villavencio el 6 de octubre de 2023. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1MCUfa2iLEcYtv-M2x08nTps9MvA777VD/view?usp=sharing	Para el periodo se desarrolló la planeación, supervisión y el informe posterior del Diálogo de Pereira el 17 de Noviembre Evidencia https://drive.google.com/file/d/1LEY9vsHDCeQsHZxE2wy61HUMISSIe5vW/	Durante este periodo no se desarrollaron Diálogos Regionales con los actores del sector.	Actividad No Verificable	Al verificar los soportes según muestra del mes de octubre y noviembre donde se informa que se desarrolló la planeación, supervisión y el informe posterior del Diálogo de Villavencio el 6 de octubre de 2023 y Pereira el 17/11/2023, no se pudo verificar el link donde se describe su cumplimiento, presentando "El archivo que solicitaste no existe.". Igual sucede con la evidencia del mes de noviembre donde aparece "vista previa no disponible / el archivo esta en papelera del propietario." Evidencia octubre https://drive.google.com/file/d/1MCUfa2iLEcYtv-M2x08nTps9MvA777VD/view?usp=sharing Evidencia Noviembre https://drive.google.com/file/d/1LEY9vsHDCeQsHZxE2wy61HUMISSIe5vW/			
						En el mes de Septiembre la Dirección Territorial Centro de acuerdo a instrucciones emitidas por la Delegada de Protección al Usuario y Gestión Del Territorio apoyó en la logística y convocatoria para la realización de la Asamblea Nacional de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, realizada en la ciudad de Bogotá D.C. el día 27/09/2023, contando con la participación del Ministerio de Minas y Energía, vocales de control, líderes comunitarios y usuarios en general de los servicios públicos domiciliarios. Es de precisar que el tema de registro de asistencia lo maneja directamente la Delegada y el custodio de la misma es el Delegado, por lo tanto la única evidencia que se puede mostrar es el video que se encuentra en la pagina del ministerio y del cual anexasmos link. Evidencia: Ver archivo en PDF "Correo SSPD- INVITACIÓN ASAMBLEA NACIONAL DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS", ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1eIdG1RT0L-9WvMepThAaMqvaV6d-Fh Ver video en el siguiente Link https://www.youtube.com/watch?v=8rD5zPWAK0 Ver apartes del desarrollo de la Asamblea en el link: https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/noticias/comite-nacional-por-la-defensa-de-los-servicios-publicos-para-interlocutor-del-gobierno-del-cambio-para-avanzar-en-las-reformas-del-7m1be1d-Zx2zZ	Para el mes de octubre no se tiene programada la actividad de Diálogos regionales	De acuerdo con la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023 en su apartado 7.3, se tienen planeados realizar 7 diálogos regionales con cada una de las direcciones territoriales, estas actividades se denominan "Servicios Públicos por la vida" y serán liderados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio en el objetivo de recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio, así las cosas en el mes de Noviembre no se realizó la actividad diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector, es de precisar que la SDPUGT no ha establecido fecha para la realización de un nuevo diálogo regional en la Dirección Territorial Centro y cabe mencionar que de igual forma no se ha recibido instrucciones para el apoyo de la organización de los diálogos regionales realizados en otras Direcciones Territoriales. Evidencia: n.a	En el mes de diciembre, la DTC realizó un dialogo regional tipo C, el cual impactó un ente territorial específico que fue el municipio de Soacha - Cundinamarca. En el desarrollo del dialogo regional tendiente a obtener un nuevo enfoque del sector, se identificó en ideal respecto a que la participación ciudadana y el control social son fundamento del desarrollo de los encuentros, lo que permite implementar instrumentos para la construcción participativa de una nueva normativa en servicios públicos y la recolección de propuestas de mejora institucional y del sector, esto por medio de la creación de los comités de desarrollo y control social; Fue así entonces el demostrarle a los participantes, el rol que han ejercido los nuevos CDCS para generar una narrativa constructiva alrededor de las mesas de trabajo con las empresas prestadoras para generar posibles soluciones y haciendo posible que en el territorio se materialice la importancia de los diálogos en doble vía. Evidencia: Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 202481219010006E	Cumplida	Se verifican las evidencias del evento realizado en el 27 de septiembre de 2023 como son las invitaciones según correo del 25/09/2023, el video y la publicación en la Web SSPD. Igualmente, se verifica que el 27 de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación, de manera virtual, entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en el municipio de Soacha Evidencia: Expedientes en Sistema documental CRONOS: 202481219010006E Pantallazo de participantes y acta de asistencia.			
						Dirección Territorial Centro	85966	01/06/2023 al 31/12/2023	En el mes de Septiembre la Dirección Territorial Centro de acuerdo a instrucciones emitidas por la Delegada de Protección al Usuario y Gestión Del Territorio apoyó en la logística y convocatoria para la realización de la Asamblea Nacional de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, realizada en la ciudad de Bogotá D.C. el día 27/09/2023, contando con la participación del Ministerio de Minas y Energía, vocales de control, líderes comunitarios y usuarios en general de los servicios públicos domiciliarios. Es de precisar que el tema de registro de asistencia lo maneja directamente la Delegada y el custodio de la misma es el Delegado, por lo tanto la única evidencia que se puede mostrar es el video que se encuentra en la pagina del ministerio y del cual anexasmos link. Evidencia: Ver archivo en PDF "Correo SSPD- INVITACIÓN ASAMBLEA NACIONAL DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS", ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1eIdG1RT0L-9WvMepThAaMqvaV6d-Fh Ver video en el siguiente Link https://www.youtube.com/watch?v=8rD5zPWAK0 Ver apartes del desarrollo de la Asamblea en el link: https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/noticias/comite-nacional-por-la-defensa-de-los-servicios-publicos-para-interlocutor-del-gobierno-del-cambio-para-avanzar-en-las-reformas-del-7m1be1d-Zx2zZ	Para el mes de octubre no se tiene programada la actividad de Diálogos regionales	De acuerdo con la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2023 en su apartado 7.3, se tienen planeados realizar 7 diálogos regionales con cada una de las direcciones territoriales, estas actividades se denominan "Servicios Públicos por la vida" y serán liderados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio en el objetivo de recoger insumos para la creación de un nuevo régimen regulatorio, así las cosas en el mes de Noviembre no se realizó la actividad diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector, es de precisar que la SDPUGT no ha establecido fecha para la realización de un nuevo diálogo regional en la Dirección Territorial Centro y cabe mencionar que de igual forma no se ha recibido instrucciones para el apoyo de la organización de los diálogos regionales realizados en otras Direcciones Territoriales. Evidencia: n.a	En el mes de diciembre, la DTC realizó un dialogo regional tipo C, el cual impactó un ente territorial específico que fue el municipio de Soacha - Cundinamarca. En el desarrollo del dialogo regional tendiente a obtener un nuevo enfoque del sector, se identificó en ideal respecto a que la participación ciudadana y el control social son fundamento del desarrollo de los encuentros, lo que permite implementar instrumentos para la construcción participativa de una nueva normativa en servicios públicos y la recolección de propuestas de mejora institucional y del sector, esto por medio de la creación de los comités de desarrollo y control social; Fue así entonces el demostrarle a los participantes, el rol que han ejercido los nuevos CDCS para generar una narrativa constructiva alrededor de las mesas de trabajo con las empresas prestadoras para generar posibles soluciones y haciendo posible que en el territorio se materialice la importancia de los diálogos en doble vía. Evidencia: Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 202481219010006E	Cumplida	Se verifican las evidencias del evento realizado en el 27 de septiembre de 2023 como son las invitaciones según correo del 25/09/2023, el video y la publicación en la Web SSPD. Igualmente, se verifica que el 27 de diciembre se asistió técnicamente al desarrollo de mesas de articulación, de manera virtual, entre los actores del sector para la construcción de propuestas de solución de conflictos, en el municipio de Soacha Evidencia: Expedientes en Sistema documental CRONOS: 202481219010006E Pantallazo de participantes y acta de asistencia.
						Dirección Territorial Noroccidente	86015	01/02/2023 al 31/03/2023	Actividad cumplida en marzo	Actividad cumplida en marzo	Actividad cumplida en marzo	Actividad cumplida en marzo	Actividad cumplida en marzo	Cumplida
	5.1	Realizar diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector												
			Dirección Territorial Nororiental	86075	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta Actividad se realizó en el mes de julio y fue registrada satisfactoriamente	Esta Actividad se realizó en el mes de julio y fue registrada satisfactoriamente	Esta Actividad se realizó en el mes de julio y fue registrada satisfactoriamente	Esta Actividad se realizó en el mes de julio y fue registrada satisfactoriamente	Cumplida	Actividad cumplida en el mes de julio y reportada en el seguimiento del II Cuatrimestre del 2023.			

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalila Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
			Dirección Territorial Occidente	86004	01/05/2023 al 31/05/ 2023.	Actividad cumplida en mayo	Actividad cumplida en mayo	Actividad cumplida en mayo	Actividad cumplida en mayo	Cumplida	Actividad cumplida en el mes de mayo y reportada en el seguimiento del II Cuatrimestre del 2023.
			Dirección Territorial Oriente	86041	01/09/2023 al 31/10/2023.	Diálogo regional - Encuentro Servicios Públicos por la vida, ejecutado el 29 de septiembre en Bucaramanga, se trabajaron temas de todos los spd, se escucharon ciudadanos y empresas del departamento en el auditorio de la UIS Floridablanca Evidencia: Expediente: 2023840190103943E	Esta actividad se reportó en el mes de septiembre	Esta actividad se reportó en el mes de septiembre	Esta actividad se reportó en el mes de septiembre	Cumplida	Se evidencia en el Expediente: 2023840190103943E varias invitaciones enviadas para realizar el evento el día: septiembre 29 de 2023 Hora: 8:00am Lugar: Auditorio Universidad Industrial de Santander - UIS piso 3 Dirección: Carrera 5 número 5-32 Casco antiguo.
			Dirección Territorial Sur Occidente	85980	01/06/2023 al 30/08/2023.	Actividad cumplida en Agosto	Actividad cumplida en Agosto	Actividad cumplida en Agosto	Actividad cumplida en Agosto	Cumplida	Actividad cumplida en el mes de agosto y reportada en el seguimiento del II Cuatrimestre del 2023.
			Dirección Territorial SurOriente	86101	01/06/2023 al 31/12/2023	En el mes de septiembre no se tenía programado realizar esta actividad.	En el mes de octubre no se tenía programado realizar esta actividad.	En el mes de noviembre no se tenía programada esta actividad	La actividad se programo para el 15 de diciembre de 2023 en el municipio de Pitalito Huila pero fue cancelada.	No Cumplida	No se cumplio conforme al reporte y monitoreo; no obstante el % de Cumplimiento de la activida registra 100% en Siggestion. Por lo tanto, la OCI recomienda migrar dicha actividad en la vigencia 2024 teniendo en cuenta que la DT no realizó para la vigencia del 2023 diálogos regionales con los actores del sector para obtener un nuevo enfoque del sector. Igualmente, se recomienda que la calidad de la información al momento del reporte de la DT Surorientte y del monitoreo por parte de la OAPII sea veraz y consistente.
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	En el mes de septiembre la DTC realizó una (1) actividad de participación ciudadana denominada "Superservicios Cerca de Ti" en el municipio de Soacha - Cundinamarca, sector de Altos de Cazuca. El objetivo principal de esta actividad se concentró en realizar una feria de servicios públicos domiciliarios con las empresas prestadoras Enel Colombia, Urbaser, Vanti S.A y capacitar a usuarios y autoridades locales en el acceso a herramientas tecnológicas con la cual cuenta, como lo es la plataforma digital "Te Resuervo" y los canales de atención virtual y telefónicos para atender y defender los derechos de los usuarios públicos domiciliarios en zonas apartadas del país en donde no se cuenta con un punto de atención presencial de la Superservicios. Adicionalmente, la actividad realizó énfasis en los contenidos que los usuarios, miembros de comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de control pueden encontrar de manera virtual para capacitarse en lo referente al control social. Evidencia Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100088E	En el mes de octubre y con el fin de Construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, la Dirección Territorial Centro realizó una (1) actividad de participación ciudadana denominada "Comunidades por el Control Social" en Bogotá, D.C., para capacitar a los vocales de control, en el tema técnico de gas, con el objeto de dotarlos con herramientas a los líderes comunitarios para la defensa de los derechos de los usuarios. Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100115E 0 1 100% Noviembre 30/11/2023 La Dirección Territorial Centro En el mes de Noviembre no programo actividades relacionadas con la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país. Evidencia Ver Expedientes en Sistema documental CRONOS: 2023812190100115E	La Dirección Territorial Centro En el mes de Noviembre no programo actividades relacionadas con la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país. Evidencia NAAnexo en Excel "CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE PC - DTC - DICIEMBRE 2023 Aprobado por SDPUGT" y en PDF "Aprobación Cronograma de Diciembre" ubicados en ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15A06-ptO10uFNh9JL66UPMD0tmZ0h3B 0 1 100%	Para el mes de diciembre no se contempló la realización de actividades relacionadas con la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país	Cumplida	En el mes de septiembre se evidencia que el día 29/09/2023 se realiza la actividad en el municipio de Soacha donde asiste el Alcalde Municipal, representación de los Ediles, Concejales, Personería Municipal y grupo de representación de la alcaldía Local.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
			Dirección Territorial Noroccidente	86029	01/04/2023 al 31/12/2023	El 18 de septiembre se construyó herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en la comunidad indígena Tawayá en el municipio de Manauare – La Guajira, como zona apartada del país, explicando derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos, funciones de la SSPD y socializó ubicación de puntos de atención. Evidencia EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1A8zCIDMOv5zhux6QaRqP9PZUurX4dh?usp=drive_link	En octubre se construyó herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en los siguientes municipios en los que se identificó zonas apartadas del país: 1. Con la comunidad indígena Olosko en Manauare – La Guajira: 11/10/2023 2. En la vereda Santa Rosa de Lima en Fundación . Magdalena: 20/10/2023 Jornada en la que se explicó proceso de reclamación, derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos, funciones de la SSPD, ubicación de puntos de atención. Evidencia EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1IEHLMJ4QLIOzKrnNAHcZm1ARqjs5u8V7?usp=drive_link	Para este periodo no se encontraba dentro de la programación ejecutar esta actividad. NA	El 15 de diciembre se construyó herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio de Fundación - Magdalena, como zona apartada del país, jornada en la que se explicó derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos, conformación de CDCS, sistema de vigilancia y control, entre otros. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/177xc8h-2BgvvVZMqj2V_g7R-3ekYTGv?usp=drive_link	No Cumplida	Se desarrollo para el periodo evaluado 4 actividades, las cuales se ejecutaron así: una actividad de construcción de acceso y fortalecimiento del control social en el mes de septiembre en el municipio de Manauare - Guajira. Dos actividades en el mes de octubre en los municipios de Manauare - Guajira y Fundación - Magdalena y en el mes de diciembre una actividad en el municipio de Fundación. No obstante, la meta establecida para el cumplimiento era de 8 actividades durante el 01 de abril al 31 de diciembre de 2023, y solo se realizó 5 actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social, y para el cumplimiento de ello se tenía previsto la ejecución de 4 actividades en el mes de diciembre de las cuales solo se realizó 1.
			Dirección Territorial Nororiental	86065	01/02/2023 al 31/12/2023	Se realizaron 2 actividades de participación ciudadana en las zonas apartadas del país en las cuales se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social. Las cuales son: LORICA-2023860190108672E EVIDENCIA: 20238603332791 MONTERIA-2023860190108682E - EVIDENCIA: 20238603496431.Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/15yT-odQuLuHKTgn4JHdsV_KqjM60W?usp=sharing	Se realizaron 2 actividades de participación ciudadana en las zonas apartadas del país en las cuales se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social EVIDENCIA: Covenas-2023860190110400E-20238603881101 MONTERIA-2023860190110402E-20238603974881	La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiado para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo. A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales Lo anterior, generó una baja ejecución presupuestal del proyecto de inversión "Fortalecimiento del ...". Y a su vez el incumplimiento de la meta prevista para el 2023 en cada una de las Direcciones Territoriales Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Qajay8s2_FwqF9M2eWqmb9dFasqk7Y7?usp=sharing LORICA-2023860190111545E CARMEN DE BOLIVAR-2023860190111548E	Se realizaron 2 actividades de participación ciudadana en las zonas apartadas del país en las cuales se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1C6pZS2XfUeOmTAdUVTGyrocEeKdRbW?usp=drive_link CHIMICHAGUA EXP 2023860190112654E-20238604741311 CARTAGENA EXP 2023860190112661E-20238604758921	No Cumplida	Se desarrollo para el periodo evaluado 8 actividades, las cuales se ejecutaron así: Dos actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social en el mes de septiembre en los municipios de Lórica y Montería. Dos actividades en el mes de octubre en los municipios de Coveñas y Montería. En el mes de noviembre dos actividades en los municipios de Lórica y Carmen de Bolívar y en el mes de diciembre dos actividades en los municipios de Chimichagua y Cartagena. No obstante, la meta establecida para el cumplimiento era de 10 actividades durante el 01 de febrero al 30 de diciembre de 2023, y solo se realizó 9 actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social, y para el cumplimiento de ello se tenía previsto la ejecución de 4 actividades en el mes de noviembre de las cuales solo se realizó 2.
			Dirección Territorial Occidente	86001	01/05/2023 al 30/11/2023	En septiembre se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Alto Baudó, Chocó donde se desarrolló actividad conoce tus derechos y deberes., con el fin de brindar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación ante empresas prestadoras, conformación de comités de desarrollo y control social y canales de atención de la SSPD. Evidencia EXPEDIENTE 2023830190106130E RADICADO 2023830336107	En octubre se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio de Carepa, Antioquia donde se desarrolló actividad conoce tus derechos y deberes., con el fin de brindar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación ante empresas prestadoras, conformación de comités de desarrollo y control social y canales de atención de la SSPD. Evidencia Expediente 2023830190107087E radicado 20238303798351	En noviembre se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio San Juan de Urabá - Antioquia, donde se desarrolló actividad conoce tus derechos y deberes., con el fin de brindar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación ante empresas prestadoras, conformación de comités de desarrollo y control social y canales de atención de la SSPD. Evidencia: 2023830190107913E radicado 2023830444301	En diciembre se construyó una herramienta de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en el municipio Niquíl - Chocó donde se desarrolló actividad conoce tus derechos y deberes, con el fin de brindar información acerca de los derechos y deberes de los usuarios, proceso de reclamación ante empresas prestadoras, conformación de comités de desarrollo y control social y canales de atención de la SSPD. Evidencia: Expediente: 2023830190108787E RADICADO 20238304809081 https://docs.google.com/document/d/1YPDy2J4Q4DwHtTPEnoRCPvCnTAXaGg/edit?usp=sharing&tpof=true&sd=true	No Cumplida	La Dirección Territorial Occidente, llevo a cabo en el tercer cuatrimestre 4 actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social, así: En el mes de septiembre se desarrolló en el municipio de Alto Baudó, en el mes de octubre en el municipio de Carepa, en el mes de noviembre se ejecutó en el municipio de San Juan de Urabá y en el mes de diciembre en el municipio de Niquíl. Sin embargo, para el periodo del 01 de mayo al 30 de diciembre de 2023, se tenía previsto el desarrollo de 10 actividades de las cuales solo se realizaron 6. Por parte de la Dirección Territorial se informó que "La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo. A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales.
			Dirección Territorial Oriente	86038	01/05/2023 al 31/12/2023	En septiembre ejecutamos en cumplimiento de esta actividad 3 eventos superservicios en vivo: Betulia, Salazar y Cabrera impactando todos los habitantes que escuchan las emisoras comunitarias. Evidencia Betulia 2023840190103929E Salazar 2023840190103915E Cabrera 2023840190103922E	Se realiza evento Superservicios en vivo en el municipio de Saravena impactando todos los habitantes que escuchan la emisora Sarare Stereo el pasado 12 de octubre Evidencia 2023840190104638E	Se ejecutó un evento superservicios en vivo impactando habitantes de la ciudad de Bucaramanga el pasado 17 de noviembre Evidencia 2023840190105330E	En este mes no se ejecutaron eventos sobre este tema, toda vez que los contratos finalizaban y otros asuntos de las actividades de la territorial impidieron avanzar en esta meta que por ser alta no se pudo cumplir y que conforme la Delegada de PU nos informó en el tema generalizado dado que la contratación inició en el 2023 demasiado retrasada y fue imposible avanzar en los cronogramas. Evidencia: No Aplica	No Cumplida	Se desarrollo para el periodo evaluado 5 actividades, las cuales se ejecutaron así: tres actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social en el mes de septiembre en los municipios de Betulia, Salazar y Cabrera. Una actividad en el mes de octubre en el municipio de Saravena Arauca. Una actividad en el mes de noviembre en la ciudad de Bucaramanga y ninguna actividad en el mes de diciembre. No obstante, la meta establecida para el cumplimiento era de 16 actividades durante el 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023, y solo se ejecutaron 10 actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social.
			Dirección Territorial Sur Occidente	85978	01/02/2023 al 31/12/2023	Se desarrolló la actividad Comunidades por el Control Social en el municipio de Nariño, departamento de Nariño el 27/10/2023, para construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, en la jornada se promovieron herramientas para el control social y se promovió la creación de los comités de desarrollo y control social EVIDENCIA: Expediente 2023850190103447E Radicado 20238503431811	Se desarrolló actividad comunidades por el control social en el municipio de Nariño, departamento de Nariño el 27/10/2023, para construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, en la jornada se promovieron herramientas para el control social y se promovió la creación de los comités de desarrollo y control social EVIDENCIA: Expediente 2023850190103739E Radicado 20238503964591	Se desarrolló actividad Conoce tus derechos y deberes en el municipio de en Tangua Nariño el 28/11/2023, para construir herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en las zonas apartadas del país, en la jornada se promovieron herramientas para el control social y se promovió la creación de los comités de desarrollo y control social. EVIDENCIA: Expediente 2023850190103739E Radicado 20238503964591	Se desarrolló actividad Comunidades por el control social en Cali Valle del Cauca el 13/12/2023, donde se promovieron herramientas para el control social y se trabajó con vocales de control. La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar, cambiando actividades de participación ciudadana y resolución de trámites para resolver las causales que generan las problemáticas y lograr soluciones de fondo. Así se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes que afectaron los tiempos de contratación, disponibilidad del personal asociado al proyecto de inversión a cargo de la DTSSOC	No Cumplida	Se desarrollo para el periodo evaluado 4 actividades, las cuales se ejecutaron así: Una actividad de construcción de acceso y fortalecimiento del control social en el mes de septiembre en el municipio de Pasto. Una actividad en el mes de octubre en el municipio de Nariño. Una actividad en el mes de noviembre en el municipio de Tangua y una actividad en la ciudad de Cali en el mes de diciembre. No obstante, la meta establecida para el cumplimiento era de 7 actividades durante el 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023, y solo se ejecutaron 6 actividades de construcción de acceso y fortalecimiento del control social.
			Dirección Territorial SurOriente	86087	01/03/2023 al 31/12/2023	Se realiza una actividad de Superservicios cerca de ti en el municipio de Campoalegre (Huila). Evidencia Se encuentra en el expediente 2023870190100971E	Se realizaron 6 actividades Superservicios Cerca de ti y Conoce tus derechos y Deberes en diferentes zona rurales y apartadas del territorio. 1. Vereda San Alfonso - Villaveja - Huila 2. Acevedo - Huila 3. Santa María - Huila 4. Aipe - Huila 5. Casanare - Meta	Se realizaron 3 actividades (Superservicios Cerca de ti y Superservicios en vivo) en diferentes zona rurales y apartadas del territorio. 1. Superservicios en vivo, paz de Arporo, Casanare. 2. Superservicios en Vivo Hato Corozal, Casanare. 3. Superservicios cerca de ti vereda el Callejon, Aipe Huila. Evidencia 1. 2023870190101383E 2. 2023870190101383E	En este mes no se programa actividad por cumplimiento de la meta.	Cumplida	Se desarrolló para el periodo evaluado 10 actividades, las cuales se ejecutaron así: Una actividad de construcción de acceso y fortalecimiento del control social en el mes de septiembre en el municipio de Campoalegre. Seis actividades en el mes de octubre en los municipios de Villaveja, Acevedo, Santa María, Aipe, Granada y Dorado. Tres actividades en el mes de noviembre en el municipio de Paz de Arporo, Hato Corozal, Aipe Huila y ninguna actividad en el mes de diciembre. Dando cumplimiento a la meta establecida; se tenía determinada 9 actividades para el periodo del 01 de marzo al 31 de diciembre de 2023

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
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	En el mes de septiembre la Dirección Territorial Centro realizó cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio, los cuales fueron concertados para su realización en el mes de Octubre con las emisoras comunitarias de la localidad de Ciudad Bolívar de la ciudad de Bogotá D.C. La actividad se encuentra dentro del cronograma mensual de actividades de participación ciudadana del mes de octubre el cual se encuentra aprobado por parte de la Delegada para protección al usuario y gestión en territorio. Evidencia 'Anexo Excel "Cronograma actividades octubre DTC" y archivo en PDF "Aprobación cronograma octubre DTC" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1DcQqYvYmIbrJE_ScJh5Q74n2Qca6IA	En el mes de octubre la Dirección Territorial Centro realizó cronograma mensual del espacio pedagógico en programa de radio, el cual fue concertado para su realización en el mes de noviembre con la Emisora Comunitaria de la Localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá, D.C. La actividad se encuentra dentro del cronograma mensual de actividades de participación ciudadana del mes de noviembre el cual ya fue aprobado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión del Territorio. Anexo en Excel "CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE PC - DTC - NOVIEMBRE 2023 Aprobado por SDPUGT" y en PDF "Aprobación Cronograma de Noviembre" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15A06-pt010uFNh9JL66UPMD0tvmZ0h3B0100% https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1xpbN05Nllv4TnHdKMWkq9Fw4-A-CKY	En el mes de noviembre la Dirección Territorial Centro realizó cronograma mensual del espacio pedagógico en programa de radio, la cual se envió a la SDPUGT para su aprobación. Cabe mencionar, que los espacios pedagógicos en radio, se identifican como "Superservicios en Vivo" en los cronogramas de actividades de participación ciudadana. Evidencia Anexo en Excel "CRONOGRAMA ACTIVIDADES DE PC - DTC - DICIEMBRE 2023 Aprobado por SDPUGT" y en PDF "Aprobación Cronograma de Diciembre" ubicados en la Dirección URL: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/15A06-pt010uFNh9JL66UPMD0tvmZ0h3B0100%	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	Se estableció mensualmente cronograma para el mes de octubre, noviembre y diciembre, los cuales se desarrollaron en el mes siguiente respectivamente, dando cumplimiento a la meta determinada para el tercer cuatrimestre. Así mismo, se dio cumplimiento a la meta establecida de realización de 9 cronogramas mensuales de espacio pedagógico.
			Dirección Territorial Noroccidente	86035	01/04/2023 al 30/12/2023	Se realizó el cronograma de actividades a ejecutar en el mes de octubre, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1C0aq31BWOqgmfmsGIM0WlmmNnu40Bj4F7?usp=drive_link	Se realizó el cronograma de actividades a ejecutar en el mes de noviembre, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1J6LYH26Q9FBCDIT-mthHkhjyUAaczHa7?usp=drive_link	Se realizó el cronograma de actividades a ejecutar en el mes de diciembre, de acuerdo con la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2023, el cual fue enviado a la SDPUGT para su revisión y respectiva aprobación. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1qBzQyRAQM/Sur-7p2KIXaq9YAWIMN7?usp=drive_link	Si bien en cierto en la programación de diciembre se encuentra la de realizar cronograma mensual de actividades, es importante tener claro que no se podrá realizar cronograma, toda vez que en los primeros meses del año no se ejecutan actividades de participación ciudadana por no contar con el personal contratado para ejecutarlas. En la vigencia 2023 se realizó desde el mes de abril a noviembre los cronogramas mensuales para realizar espacios pedagógicos. En el mes de diciembre se hizo solicitud de modificación del cronograma de este periodo. Si bien en cierto en la programación de diciembre se encuentra la de realizar cronograma mensual de actividades,	Cumplida	Se estableció mensualmente cronograma para el mes de octubre, noviembre y diciembre, los cuales se realizaron en el mes de septiembre, octubre y noviembre respectivamente, dando cumplimiento a la meta determinada para el tercer cuatrimestre. Así mismo, se dio cumplimiento a la meta establecida de realización de 9 cronogramas mensuales de espacio pedagógico.
			Dirección Territorial Nororiental	86081	01/03/2023 al 30/11/2023	Se realizó un cronograma mensual de rendición de cuentas en programas de radio y televisión para el mes de Septiembre en el cronograma de actividades de participación ciudadana y por correo. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1f3otwUB72a2BaK90Hw2ofr-8L9eg7X?usp=sharing	Se realizó un cronograma mensual de espacios de radio y televisión para el mes de NOVIEMBRE en el cronograma de actividades de participación ciudadana y por correo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/10lx9pO2S91hkkYMRHTUMLZNDa9JvE7?usp=sharing	Se realizó un cronograma mensual de espacios de radio y televisión para el mes de DICIEMBRE en el cronograma de actividades de participación ciudadana y por correo. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1GvYnIGa2PHd1NjZMOIC0E0jwTka?usp=drive_link	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	Se estableció mensualmente cronograma para el mes de octubre, noviembre y diciembre, los cuales se desarrollaron en el mes siguiente respectivamente, dando cumplimiento a la meta determinada para el tercer cuatrimestre. Así mismo, se dio cumplimiento a la meta establecida de realización de 4 cronogramas mensuales de espacio pedagógico.
			Dirección Territorial Occidente	86010	01/05/2023 al 30/11/2023	Se realiza el cronograma con todas las actividades a realizar en lo que resta del año, según lo planteado en el plan de acción para la vigencia 2023 Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nUgqw6ng2VcVWdI-KjPpb2Ms_mWT3c/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Se realiza el cronograma con todas las actividades a realizar en lo que resta del año, según lo planteado en el plan de acción para la vigencia 2023. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nUgqw6ng2VcVWdI-KjPpb2Ms_mWT3c/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Se realiza el cronograma con todas las actividades a realizar en lo que resta del año, según lo planteado en el plan de acción para la vigencia 2023 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uk_bgoYMIzWV05asFPwNf8dov00/edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Actividad finalizada en noviembre	No Cumplida	Se estableció mensualmente cronograma para el mes de octubre, noviembre y diciembre, los cuales se realizaron en el mes de septiembre, octubre y noviembre respectivamente, dando cumplimiento a la meta determinada para el tercer cuatrimestre. No obstante, la meta establecida para esta actividad era de 7 cronogramas dentro de los periodos comprendidos del 01 de mayo al 30 de noviembre 2023 y solo se evidencia el desarrollo de 6 cronogramas
			Dirección Territorial Oriente	86050	01/04/2023 al 30/12/2023	Se programaron los espacios pedagógicos en radio y tv, identificando para el mes de octubre ejecución en: Saravena -Arauca el cual se envió a la Delegada de protección al usuario para aprobación. Evidencia LINK: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1upf0d1RZG6maM0CoUvCgkz8CvXw4HPedit#gid=1697120355 Pestaña: Cronograma aprobado inicial	Se programaron los espacios pedagógicos en radio y tv, identificando para el mes de noviembre ejecución en: Bucaramanga – Santander el cual se envió a la delegada de protección al usuario para aprobación. Evidencia Link: https://docs.google.com/spreadsheets/d/17sUL-WYupJL82kwp5PH40ZF3zFAAJL/edit?usp=sharing&oid=115773368927834505287&tpof=true&sd=true pestaña CRONOGRAMA	Para este mes no se realizó programación de espacios pedagógicos porque no se ejecutarán en diciembre. No aplica	Durante este mes no se ejecutó actividad relacionada	No Cumplida	La Dirección Territorial Oriente ejecutó cronograma para el mes de octubre y noviembre de 2023, los cuales los proyecto en el mes de septiembre y octubre respectivamente. Sin embargo, esta actividad era de la realización de 9 cronogramas dentro de los periodos comprendidos del 01 de abril al 30 de diciembre 2023 y solo se evidencia el desarrollo de 7 cronogramas
Dirección Territorial Sur Occidente	85983	01/04/2023 al 30/11/2023	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de octubre. Eviencia Cronograma Octubre en https://drive.google.com/drive/folders/1594CMPTUj8yq44iLaZru6EYHNq0b_IC?usp=sharing (filas 4 y 5)	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de noviembre Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1594CMPTUj8yq44iLaZru6EYHNq0b_IC?usp=drive_link (Fila 14).	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de diciembre. Eviencia Fila 10 Cronograma Diciembre en https://drive.google.com/drive/folders/1594CMPTUj8yq44iLaZru6EYHNq0b_IC?usp=drive_link	Se realizó el cronograma mensual de los espacios pedagógicos en programas de radio y televisión a ejecutar en el mes de diciembre.	No Cumplida	La Dirección Territorial Suroccidente ejecutó cronograma para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023, los cuales los proyecto en el mes de septiembre, octubre y noviembre respectivamente. Sin embargo, esta actividad tenía prevista la realización de 9 cronogramas dentro de los periodos comprendidos del 01 de abril al 30 de diciembre 2023 y solo se evidencia el desarrollo de 8 cronogramas, dado que el relacionado en el mes de diciembre es el mismo que se describe en el mes de noviembre.			
Dirección Territorial Suroriental	86104	01/03/2023 al 30/11/2023	En Mitú se programó actividad en radio pero a las 6+15 am viernes 1 septiembre pero por los problemas de falta de energía no se llevo a cabo, se recomparamos actividades de septiembre para octubre. Evidencia N/A	En el mes de octubre no se logró coordinar con los medios de comunicación por lo que no fue posible establecer el cronograma. NA	Se programaron dos actividades con emisoras comunales en el departamento de Casanare. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1KVdY9iNuNRWslgm_DLYUQ9stJutopW/edit?usp=drive_link&oid=1129023407956213142898&tpof=true&sd=true 0 1 11.11%	Actividad cumplida en noviembre	No Cumplida	La Dirección Territorial Suroriental ejecutó cronograma para el mes de noviembre de 2023. Sin embargo, esta actividad tenía prevista la realización de 9 cronogramas dentro de los periodos comprendidos del 01 de marzo al 30 de noviembre 2023 y solo se evidencia el desarrollo de 1 cronograma y una actividad en el mes de septiembre en Mitú. Por lo anterior no se dio cumplimiento a la meta establecida para el desarrollo de la presente actividad			

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	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	Durante este periodo no se cuenta con avances para esta actividad.	Para el mes de octubre en el marco de la implementación de la estrategia de co-creación se realizó el diálogo servicios públicos para la vida en la ciudad de Villavieja con vocales y representantes de la comunidad donde se recogió información sobre los procesos de servicio al ciudadano de las EPS Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1lmsdf-8VgKl04oQzAszAsqzHf9FdtiW/view	se desarrolló la propuesta de taller de co creación con los enlaces territoriales de participación en el taller de unificación de criterios, a modo de retroalimentar experiencias para la implementación del observatorio en el 2024 Evidencia: https://drive.google.com/file/d/12ux3YsE_PhXN7MdoB0kskKYa5HNNHofBFHer69yEYw/edit	En el marco de la estrategia de co-creación se realizó en Chochi los días 4 y 5 de diciembre el cual tuvo como objetivo retroalimentar experiencias obtenidas en las diferentes actividades realizadas por las DT's para la implementación del observatorio en el 2024 Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1C9aUQ4jeMMvMOTnJGvNsXB-FNYYWuX5	No Cumplida	La SDPUGT, para el tercer cuatrimestre de 2023, realizó 3 jornadas de Implementación de estrategias de co-creación sobre los procesos de inspección, vigilancia y control al servicio al ciudadano de las empresas de servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, en el mes de septiembre no se ejecutó ninguna actividad y se tenía previsto en el plan de acción ejecutar una actividad. Para el periodo del 01 de mayo al 31 de diciembre de 2023, se tenía como meta el desarrollo de 8 actividades, pero solo se ejecutaron 7 actividades.
	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	Durante el periodo se realizaron 10 actividades de comunidades por el control social en las 7 Direcciones Territoriales. Evidencia CENTRO: (2) Comunidades por el control social Cundinamarca Localidad de Rafael Uribe Uribe Exp. 2023812190100083E Localidad San Cristóbal Exp. 2023812190100085E NOROCCIDENTE: (2) Comunidades por el control social Barranquilla: 2023820190136879E Galapa: 2023820190139777E OCCIDENTE: (2) Comunidades por el control social Vegachi: 2023830190106126E Barbosa: 2023830190106129E SUROCCIDENTE: (1) Comunidades por el control social.	Durante el mes de octubre, se realizaron 59 actividades de comunidades por el control social en las 7 Direcciones Territoriales. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1-f8oKvVZMKKGigS75OY4SSv6L4Kcu/edit	Durante el mes de noviembre se implementaron un total de 52 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio nacional. Evidencia https://docs.google.com/document/d/12ux3YsE_PhXN7MdoB0kskKYa5HNNHofBFHer69yEYw/edit	Durante el periodo se realizaron 2 actividades de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio nacional. Evidencia: (1) Comunidades por el control social Quindío Armenia Exp 2023830190106783E SUROCCIDENTE: (1) Comunidades por el control social Valle del Cauca Cali Exp: 2023850190104618E	Cumplida	La SDPUGT, para el tercer cuatrimestre de 2023, realizó acciones para la implementación de estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social, mediante actividades desarrolladas por las Direcciones Territoriales, dando cumplimiento a la meta establecida.
			Dirección Territorial Centro	85963	1/04/2023 al 31/12/2023	En el mes de septiembre se realizaron siete (7) actividades en donde se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Esta estrategia se implementó bajo la realización de las actividades denominadas "Conoce tus derechos y deberes" las cuales se realizaron en los municipios de Guataquí, Pachó, Cabrera, Cajicá, Cundinamarca. Por otro lado, mediante la actividad de "Comunidades por el Control Social" realizada en la ciudad de Bogotá D.C., en las localidades de Fontibón, Ciudad Bolívar y Antonio Nariño y las actividades "Superservicios en Vivo" desarrolladas en los municipios de Tocaima y Facatativá, Cundinamarca; Estas actividades se realizaron contando con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacitó y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los siguientes municipios: En septiembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS CERCA DE TI: 1. Bquilla - Atlá: 05/09 2. Bquilla- Atlá: 21/09 3. Usiacuri – Atlá: 12/09 CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES: 1. Bquilla-Atlá: 14/09 5. Tubara – Atlá: 26/09 6. Plato – Mag: 28/09 7. Galapa – Atlá: 29/09	En octubre se realizaron siete (7) actividades, por un lado se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; Esta estrategia se desarrolló bajo las actividades denominadas "Conoce tus derechos y deberes" las cuales se realizaron en los municipios de Guataquí, Pachó, Cabrera, Cajicá, Cundinamarca. Por otro lado, mediante la actividad de "Comunidades por el Control Social" realizada en la ciudad de Bogotá D.C., en las localidades de Fontibón, Ciudad Bolívar y Antonio Nariño y las actividades "Superservicios en Vivo" desarrolladas en las localidades de Bogotá D.C. Estas actividades se desarrollaron contando con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacitó y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los siguientes municipios: En octubre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS CERCA DE TI: 1. Barranquilla: 19/10 CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES: 2. Sabanalarga: 09/10 4. San Juan Del Cesar: 18/10 5. Fonseca: 20/10 6. Barranquilla: 24/10	En noviembre se realizaron seis (6) actividades, por un lado se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; Esta estrategia se desarrolló bajo las actividades denominadas "Conoce tus derechos y deberes" las cuales se realizaron en los municipios de Soacha, Nocaima, RICAURE, Funza, La Mesa, Pacho, Agua de Dios Cundinamarca y en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C. como fueron Usaquén y Ciudad Bolívar. Estas actividades contaron con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacitó y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los siguientes municipios: En noviembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS CERCA DE TI: 1. San Juan Del Cesar: 10-nov 2. Fundación: Mag: 21 nov 3. Sabanalarga – Atl: 08-nov 4. 3. Rihachá: 16 nov 5. Palermo – Mag: 16 nov 6. Ponedera – Atl: 21 nov 7. Barranquilla: 22 nov	En diciembre se realizaron nueve (9) actividades, relacionadas con implementar la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio. Estas se desarrolló bajo las actividades denominadas "Conoce tus derechos y deberes", y "Superservicios Escucha" las cuales se realizaron en los municipios de Soacha, Nocaima, RICAURE, Funza, La Mesa, Pacho, Agua de Dios Cundinamarca y en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C. como fueron Usaquén y Ciudad Bolívar. Estas actividades contaron con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacitó y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los servicios públicos domiciliarios. Es de precisar que la meta final no fue posible cumplirla toda vez que el proceso de contratación inició. En diciembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS EN VIVO: 1. Baranca – Atl: 07/12/2023 2. Suari: 27/12/2023 3. San Juan Del Cesar: 15/12/2023 4. Fundación: 16/12/2023 La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo. A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales. En diciembre se implementaron 3 actividades de participación ciudadana así: Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo, cerca de ti, Comuni por el control social y Encuentros servicios públicos por la vida, dirigidas a líderes territoriales y usuarios cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los sgtes mpios: Actividad Departamento Municipio Superservicios cerca de ti Caldas La Dorada Comunidades por el control social Antioquia Medellín Conoce tus derechos y deberes Risaraldá San Jerónimo Encuentros servicios públicos por la vida Risaraldá Pereira	No Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial Centro, realizando 29 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 7 actividades en el mes de septiembre, 7 actividades en el mes de octubre, 6 actividades en el mes de noviembre y 9 actividades en el mes de diciembre. Sin embargo, la meta establecida para el cumplimiento del presente objetivo para la vigencia 2023 era el desarrollo de 112 actividades de implementación, de las cuales solo se ejecutaron 33
			Dirección Territorial Noroccidente	86012	1/04/2023 al 31/12/2023	En el mes de Septiembre se implementaron 20 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio impactando satisfactoriamente , las cuales se encuentran relacionadas en el link adjunto. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1xyy9TeITOrfZAIHsVbnfhu9dCOah?usp=sharing	En octubre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS CERCA DE TI: 1. Barranquilla: 19/10 CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES: 2. Sabanalarga: 06/10 3. Sabanalarga: 09/10 4. San Juan Del Cesar: 18/10 5. Fonseca: 20/10 6. Barranquilla: 24/10	En noviembre se realizaron seis (6) actividades, por un lado se implementó la estrategia de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio; Esta estrategia se desarrolló bajo las actividades denominadas "Conoce tus derechos y deberes" las cuales se realizaron en los municipios de Soacha, Nocaima, RICAURE, Funza, La Mesa, Pacho, Agua de Dios Cundinamarca y en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C. como fueron Usaquén y Ciudad Bolívar. Estas actividades contaron con la participación de usuarios y autoridades locales en donde se capacitó y dotó de herramientas a los presentes para la defensa de sus derechos como usuarios y la articulación para generar estrategias de control social en los siguientes municipios: En noviembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS CERCA DE TI: 1. San Juan Del Cesar: 10-nov 2. Fundación: Mag: 21 nov 3. Sabanalarga – Atl: 08-nov 4. 3. Rihachá: 16 nov 5. Palermo – Mag: 16 nov 6. Ponedera – Atl: 21 nov 7. Barranquilla: 22 nov	En diciembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, en los siguientes municipios: SUPERSERVICIOS EN VIVO: 1. Baranca – Atl: 07/12/2023 2. Suari: 27/12/2023 3. San Juan Del Cesar: 15/12/2023 4. Fundación: 16/12/2023 La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo. A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales. En diciembre se implementaron 3 actividades de participación ciudadana así: Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo, cerca de ti, Comuni por el control social y Encuentros servicios públicos por la vida, dirigidas a líderes territoriales y usuarios cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los siguientes municipios: Comunidades por el control social Quindío – Armenia Conoce tus derechos y deberes Antioquia – Medellín Conoce tus derechos y deberes Caldas – Victoria Evidencia: 202383019010108783E RADICADO 20238304762871	No Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial Noroccidente, realizando 38 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 11 actividades en el mes de septiembre, 9 actividades en el mes de octubre, 11 actividades en el mes de noviembre y 7 actividades en el mes de diciembre. Sin embargo, la meta establecida para el cumplimiento del presente objetivo, para la vigencia 2023 era el desarrollo de 74 actividades de implementación, de las cuales solo se ejecutaron 52.
			Dirección Territorial Nororiental	86064	1/02/2023 al 31/12/2023	En el mes de Septiembre se implementaron 20 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio impactando satisfactoriamente , las cuales se encuentran relacionadas en el link adjunto. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1xyy9TeITOrfZAIHsVbnfhu9dCOah?usp=sharing	En el mes de Octubre se implementaron 20 estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio impactando satisfactoriamente. Evidencia: ARJONIA-2023860190110394E UNION-2023860190110386E SAN MARTIN-2023860190110388E AGUACHICA-2023860190110389E SAN MARTIN-2023860190110390E RIO DE ORO-2023860190110391E CARMEN DE BOLIVAR-2023860190110396E SAN JACINTO-2023860190110397E MONTERIA-2023860190110399E Coveñas-2023860190110400E MONTERIA-2023860190110402E MONTERIA-2023860190110403E DALLITO	La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias, y procedimientos enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar. En este sentido los procesos tales como actividades de participación ciudadana, resolución directa de trámites se ha cambiaron para resolver las causales que generan las problemáticas, con el propósito de lograr soluciones de fondo. A partir de ello, se establecieron nuevas necesidades, cambios de perfiles y ajustes en los procesos y procedimientos de adquisición de bienes y servicios, afectando los tiempos de contratación y con ello la disponibilidad del personal asociado a la ejecución del proyecto de inversión de a cargo de la SDPUGT y Direcciones Territoriales. En diciembre se implementaron 3 actividades de participación ciudadana así: Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo, cerca de ti, Comuni por el control social y Encuentros servicios públicos por la vida, dirigidas a líderes territoriales y usuarios cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los siguientes municipios: Comunidades por el control social Quindío – Armenia Conoce tus derechos y deberes Antioquia – Medellín Conoce tus derechos y deberes Caldas – Victoria Evidencia: 202383019010108783E RADICADO 20238304762871	No Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial Nororiental, realizando 68 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 20 actividades en el mes de septiembre, 20 actividades en el mes de octubre, 16 actividades en el mes de noviembre y 12 actividades en el mes de diciembre. Sin embargo, la meta establecida para el cumplimiento del presente objetivo, para la vigencia 2023 era el desarrollo de 90 actividades de implementación, de las cuales solo se ejecutaron 77.	
	5.6.	Implementar estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio.	Dirección Territorial Occidente	85999	1/04/2023 al 31/12/2023	Este mes se realizaron 7 actividades de Este mes se realizaron 7 actividades de participación ciudadana denominadas: Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo y Comunidades por el control social, dirigidas a líderes territoriales y usuarios en general cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, se realizaron en los siguiente municipios: Actividad Departamento Municipio Comunidades por el control social Antioquia Vegachi Superservicios en vivo Antioquia Rionero Superservicios en vivo Risaraldá Pereira	En octubre se realizaron 7 actividades de participación ciudadana denominadas: Conoce tus derechos y deberes, Superservicios cerca de ti, y Comunidades por el control social, dirigidas a líderes territoriales y usuarios en general cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los siguiente municipios: Actividad Departamento Municipio Superservicios cerca de ti Caldas La Dorada Comunidades por el control social Antioquia Medellín Conoce tus derechos y deberes Risaraldá San Jerónimo Conoce tus derechos y deberes Risaraldá Dosquebradas	En nov se realizaron 7 Act de parti ciudadna así: Conoce tus dohos y deberes, Superservicios en vivo, cerca de ti, Comuni por el control social y Encuentros servicios públicos por la vida, dirigidas a líderes territoriales y usuarios cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los sgtes mpios: Actividad Departamento Municipio Superservicios en vivo Antioquia Itagui Superservicios cerca de ti Caldas La Merced Comunidades por el control social Risaraldá Mistrató Encuentros servicios públicos por la vida Risaraldá Pereira	En dic se realizaron 3 Actividades de participación ciudadana así: Conoce tus derechos y deberes, Superservicios en vivo, cerca de ti, Comuni por el control social, dirigidas a líderes territoriales y usuarios cuyo objetivo es adelantar jornadas pedagógicas, con incidencia ciudadana, para promover mejoras en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, donde se abordaron temas como: proceso de reclamación ante las ESP, derechos y deberes de los usuarios y canales de atención y la conformación de CDCS, dichas capacitaciones se realizaron en los siguientes municipios: Comunidades por el control social Quindío – Armenia Conoce tus derechos y deberes Antioquia – Medellín Conoce tus derechos y deberes Caldas – Victoria Evidencia: 202383019010108783E RADICADO 20238304762871	No Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial Occidente, realizando 24 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 7 actividades en el mes de septiembre, 7 actividades en el mes de octubre, 7 actividades en el mes de noviembre y 3 actividades en el mes de diciembre. Sin embargo, la meta establecida para el cumplimiento del presente objetivo, para la vigencia 2023 era el desarrollo de 107 actividades de implementación, de las cuales solo se ejecutaron 39.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalia Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
			Dirección Territorial Oriente	86037	1/05/2023 al 30/12/2023	<p>En septiembre se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la part ciudad y el control soc en el territorio en 9 eventos: 4 comunidades por el control social Mutiscua-Pampalona-Arauca, 2 Conoce tus derechos y deberes Cúcuta, Abrego y 3 Superservicios en vivo Betulia, Salazar, Cabrera</p> <p>Evidencia: 2023840190103911E Mutiscua 2023840190103912E Pampalona 2023840190103929E Betulia 2023840190103929E Cúcuta 2023840190103915E Salazar 2023840190103917E Abrego 2023840190103918E Arauca 2023840190103920E Arauca 2023840190103922E Cabrera</p>	<p>Ejecutadas estrategias de fortalecimiento y divulgación de la part ciudad y control soc:doce eventos asi comunidades por el control social Páramo y Ocaña-Conoce tus derechos y deberes San Gil-Tunja-Socorro-Socorro-Chiquinquirá-Chiquinquirá y Superservicios cerca de ti en Bucaramanga</p> <p>Evidencia: 1. Páramo 2023840190104638E 2. Ocaña 2023840190104646E 3. San Gil 2023840190104637E 4. Tunja 2023840190104642E 5. Tunja 2023840190104642E 6. Socorro 2023840190104644E 7. Socorro 2023840190104645E 8. Chiquinquirá 2023840190104651E 9. Chiquinquirá 2023840190104653E 10. Bucaramanga 2023840190104638E</p>	<p>Ejecutadas estrategias de fortalecimiento y divulgación de la part ciudad y control soc :11 eventos así 4 comunidades por el control social por departamento Boyacá, Arauca, Santander y deberes San Gil-Tunja-Socorro-Socorro-Chiquinquirá-Chiquinquirá y Superservicios cerca de ti en Bucaramanga, Girón y Floridablanca</p> <p>Evidencia: 1. 2023840190105333E 2. 2023840190105357E 3. 2023840190105359E 4. 2023840190105361E 5. 2023840190105344E 6. 2023840190105358E 7. 2023840190105360E 8. 2023840190105362E</p>	<p>Se realiza evento conoce tus derechos y deberes en Bucaramanga - Santander, el 6 de diciembre de 2023. , No se ejecuta lo programado, toda vez que los contratos finalizaban y otros asuntos de las actividades de la territorial impidieron avanzar en esta meta que por ser alta no se pudo cumplir y que conforme la Delegada de PU nos informó es un tema generalizado dado que la contratación inició en el 2023 demasiado retrasada y fue imposible avanzar en los cronogramas.</p> <p>Evidencia: 2023840190105652E</p>	No Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial Oriente, realizando 33 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 9 actividades en el mes de septiembre, 11 actividades en el mes de octubre, 12 actividades en el mes de noviembre y 1 actividad en el mes de diciembre. Sin embargo, la meta establecida para el cumplimiento del presente objetivo, para la vigencia 2023 era el desarrollo de 124 actividades de implementación, de las cuales solo se ejecutaron 46
			Dirección Territorial Sur Occidente	85977	1/04/2023 al 31/12/2023	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación con el desarrollo de las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios cerca de ti en San Pedro, Valle el 7/09/2023 Superservicios cerca de ti en Restrepo, Valle el 12/09/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali (Montebello), Valle el 11/09/2023 Superservicios cerca de ti en La Cumbre, Valle el 14/09/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali (Golondrinas), Valle el 13/09/2023 Conoce tus derechos y deberes en Guadalajara de Buga, Valle el 18/09/2023 Superservicios cerca de ti en Pradera, Valle el 19/09/2023 	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana y el control social en el territorio, con las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios en vivo en Pasto el 2/10/2023 Superservicios en vivo en Ipiales el 3/10/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali (Correg. de Los Andes) el 18/10/2023 Superservicios cerca de ti en Palmira el 9/10/2023 Comunidades por el control social en Yotoco el 10/10/2023 Conoce tus derechos y deberes en Candelaria el 13/10/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali (Correg. de La Paz) el 09/10/2023 Conoce tus derechos y deberes en Candelaria el 19/10/2023 	<p>Se implementaron estrategias de fortalecimiento y divulgación de la participación ciudadana, en la cuales se fomentó la participación de la ciudadanía en el control social así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios cerca de ti en Candelaria Valle el 16/11/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali Valle el 9/11/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali –Pance el 10/11/2023 Conoce tus derechos y deberes en Nariño Tulúa Valle el 14/11/2023 Superservicios cerca de ti en Cali Valle el 30/11/2023 Superservicios en vivo en Buenaventura Valle el 17/11/2023 Conoce tus derechos y deberes en Cali - El Hormiguero el 21/11/2023 	<p>Se implementaron estrategias así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Superservicios Cerca de Ti en Popayán Cauca el 1/12/2023 Conoce tus Derechos y Deberes en Cali (Corregimiento de La Leonera) Valle del Cauca el 4/12/2023 Comunidades por el control social en Cali Valle del Cauca el 13/12/2023 Superservicios en Vivo en Tulúa Valle del Cauca el 11/12/2023 Superservicios Cerca de Ti en Tumaco Nariño el 14/12/2023 <p>La Superservicios durante el 2023 reformuló sus estrategias enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar, cambiando actividades de participación ciudadana</p>	No Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial SurOccidente, realizando 41 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 12 actividades en el mes de septiembre, 12 actividades en el mes de octubre, no obstante, la OCI, no logró verificar los soportes del Expediente 2023850190103721E y el Radicado 202385037823E, 12 actividades en el mes de noviembre y 5 actividades en el mes de diciembre. Sin embargo, la meta establecida para el cumplimiento del presente objetivo, para la vigencia 2023 era el desarrollo de 100 actividades de implementación, de las cuales solo se ejecutaron 65.
			Dirección Territorial SurOriente	86086	1/03/2023 al 31/12/2023	<p>Se realizaron 4 actividades de Superservicios cerca de ti en Mitú (Vaupés), 1 en Campolegre (Huila) de conoce tus deberes y derechos y 1 en Armero-Guayabal (Tolima) sobre Comunidades por el control social.</p> <p>Evidencia: Se encuentran en los siguientes expedientes 2023870190100923E, 2023870190100968E, 2023870190100925E, 2023870190100921E, 2023870190100922E</p>	<p>Se realizaron 44 actividades: 16 Superservicios conoce tus derechos y deberes, 27 Superservicios cerca de ti y 1 Superservicios en vivo en los departamentos de Tolima (Melgar, Flandes y Espinal), Huila (Algeciras, Villaveja, Acevedo, Suaza, El Pital, Pitalito, Palermo, Santa María), Caquetá (Florencia) Vichada (Puerto Carreño) y Meta (Villavieco, Dorado y Granada).</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S3TskOZnuHf43e18mpAdUwQnZozE/edit?usp=drive_link&ouid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true</p>	<p>Se realizaron 10 actividades: 4 Superservicios conoce tus derechos y deberes y 6 Superservicios cerca de ti, en Yopal, Paz de Ariporo y Hato Corozal - Casanare, Ape-Hulla, y, San Juan de Arama, Lejanías y Acacias-Meta</p> <p>Evidencia: 1. 2023870190100943E 2. 2023870190100944E 3. 2023870190100946E 4. 2023870190100929E 5. 2023870190100957E 6. 2023870190101349E 7. 2023870190102101E 8. 2023870190102102E 9. 2023870190102103E 10. 2023870190102104E</p>	<p>Se realizo 1 actividad Superservicios conoce tus derechos y deberes en Mesetas Meta.</p> <p>Evidencia: 2023870190102100E</p>	Cumplida	La Dirección Territorial ejecutó la implementación de las diferentes estrategias de fortalecimiento y divulgación de participación ciudadana y el control social en los municipios de la Dirección Territorial SurOriente, según lo reportado en el aplicativo Sigestión se ejecutaron 61 actividades durante el tercer cuatrimestre del 2023, así: 6 actividades en el mes de septiembre, 44 actividades en el mes de octubre, 10 actividades en el mes de noviembre y 1 actividad en el mes de diciembre. Cumpliendo de esta forma con la meta establecida para el presente objetivo, la cual era de 54 actividades.
5.7		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	<p>30/09/2023 Durante el mes de septiembre se realizó seguimiento a los compromisos que fueron levantados durante el desarrollo de las propuestas de solución para el ejercicio de articulación. Evidencia - Compromisos Noroccidente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yuAQRAn-QID_IaOH-RNEhuFOCZ4an1-/edit?tpof=true&gid=695461039 Compromisos Di Occidente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gF6RZbwZ4hO7Locz_pR0sTasRkU/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true Compromisos Suroccidente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dVaB1BHEdRyGzUJECzFRsmMPPqJJS/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true Compromisos Oriente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1q6ZKq3P923P9T3ZzUz2ogYNYXO7h9wQ/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true Compromisos Centro https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dp6wQjNy4taZL_DJlammhCkuzp-GC/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true</p>	<p>Durante el mes de octubre se realizó seguimiento a los compromisos y propuestas de solución conjunta que se derivaron del ejercicio de articulación de actores del sector (SUPERSERVICIOS ESCUCHA). Es de aclarar que en las "Superservicios Escucha" es la estrategia mediante la cual generan los compromisos y propuestas de solución conjunta y se consolidan en el informe relacionado a continuación.</p> <p>Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1A2bsvSJaYa1y5FjYwBMuPeQZPcoI_NWC_/edit</p>	<p>Durante el mes de noviembre se realizó seguimiento a los compromisos y propuestas de solución conjunta que se derivaron del ejercicio de articulación de actores del sector. Evidencia. https://docs.google.com/document/d/1Dgpbw-xEb2pZ2R6g43N4Rt0r-3imgJ0/edit Compromisos Noroccidente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yuAQRAn-QID_IaOH-RNEhuFOCZ4an1-/edit?tpof=true&gid=695461039 Compromisos Di Occidente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gF6RZbwZ4hO7Locz_pR0sTasRkU/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true Compromisos Suroccidente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dVaB1BHEdRyGzUJECzFRsmMPPqJJS/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true Compromisos Oriente https://docs.google.com/spreadsheets/d/1q6ZKq3P923P9T3ZzUz2ogYNYXO7h9wQ/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true Compromisos Centro https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dp6wQjNy4taZL_DJlammhCkuzp-GC/edit?usp=sharing&ouid=104960677837571194772&tpof=true&sd=true</p>	<p>Durante el mes de diciembre se realizó seguimiento a los compromisos y propuestas de solución conjunta que se derivaron del ejercicio de articulación de actores del sector</p> <p>Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1HktEtdZbF7NLUJPD0BYJL2371gb0IX?usp=drive_link</p>	No Cumplida	Se evidencia la asistencia técnica en 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 para el tercer cuatrimestre de 2023. Sin embargo no se evidencia asistencia técnica para los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto de conformidad con lo estipulado en el aplicativo SIGESTION
5.8		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	<p>Durante el periodo se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en zonas en los municipios de Cabrera, Manauare Corregimiento al Pájaro -Vía Manauare, Cali, Betulia, Lorica, Campolegre y Chinú como se evidencia en la ubicación del producto. Evidencia D.T. CENTRO: (1) Superservicios en Vivo cundinamarca Cabrera Exp. 2023812190100082E D.T. NOROCCIDENTE: (1) Conoce tus derechos y deberes Manauare Corregimiento al Pájaro -Vía Manauare (Comunidad indígena TAMAYA) 2023820190136882E" D.T. SUROCCIDENTE (3) Conoce tus derechos y deberes: Cali (corregimiento de montebello); 2023850190103433E Cali (corregimiento de golondrinas); 2023850190103434E Cali (corregimiento de La elvira); 2023850190103435E" D.T. ORIENTE: (1) Superservicios en Vivo Santander Betulia Exp. 2023840190103929E D.T. NORORIENTE: (1) Conoce tus D Y D Lorica Cordoba Exp 2023860190108672E (1) Superservicios en vivo Chinu Exp. 2023860190108678E D.T. SUROCCIDENTE: (1) conoce tus DY D Campolegre Exp. 2023870190100968E</p>	<p>Durante el periodo se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en los municipios de Cabrera, Fundación Vereda Santa Rosa de Lima, Cali corregimiento de los Andes y Vereda San Alfonso - Villaveja, como se evidencia en la ubicación del producto. Evidencia D.T. CENTRO: (1) Superservicios en Vivo cundinamarca Cabrera Exp. 2023812190100082E D.T. NOROCCIDENTE: (1) Conoce tus derechos y deberes Manauare Corregimiento al Pájaro -Vía Manauare (Comunidad indígena TAMAYA) 2023820190136882E" D.T. SUROCCIDENTE (3) Conoce tus derechos y deberes: Cali (corregimiento de montebello); 2023850190103433E Cali (corregimiento de golondrinas); 2023850190103434E Cali (corregimiento de La elvira); 2023850190103435E" D.T. ORIENTE: (1) Superservicios en Vivo Santander Betulia Exp. 2023840190103929E D.T. NORORIENTE: (1) Conoce tus D Y D Lorica Cordoba Exp 2023860190108672E (1) Superservicios en vivo Chinu Exp. 2023860190108678E D.T. SUROCCIDENTE: (1) conoce tus DY D Campolegre Exp. 2023870190100968E</p>	<p>Durante el periodo se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en 12 municipios del territorio nacional Evidencia https://docs.google.com/document/d/12mmWQtaZEtearQeJG9gSDNawPso16d3AvCnNUJOY/edit</p>	<p>Durante el mes de diciembre se construyeron herramientas de acceso y fortalecimiento del control social y la participación ciudadana en los municipios de Fundación - Magdalena, Corregimiento de la Leonera - Valle y Chimichagua - Cesar.</p> <p>Evidencia: D.T. NOROCCIDENTE: (1) Conoce tus derechos y deberes rural Magdalena Fundación Exp: 2023820190156653E D.T. SUROCCIDENTE (1) Conoce tus derechos y deberes rural Cali (Corregimiento de La Leonera) Exp: 2023850190104610E D.T. NORORIENTE: (1) Conoce tus derechos y deberes rural CHIMICHAGUA Cesar Exp: 2023860190112654E</p>	Cumplida	La SDPUPT, desarrollo diferentes acciones con el fin de dar cumplimiento a la construcción de herramientas de acceso y fortalecimiento del control social en lugares apartados del país. De esa forma se da cumplimiento al objetivo de la presente acción

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos -Dalila Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)
Seguimiento III Cuatrimestre 2023
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	5.9	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	Durante el periodo se realizaron 3 Superservicios en Vivo en emisoras rurales del país. Evidencia D.T. CENTRO: (1) 2023812190100082E Superservicios en Vivo cundinamarca Cabrera Exp. D.T. ORIENTE: (1) Superservicios en Vivo Santander Betulia Exp. 2023840190103929E D.T. NORORIENTE: (1) Superservicios en vivo Chinu Exp. 2023860190108678E	Durante el mes de octubre se ejecutaron 4 espacios pedagógicos en radios, a través de la estrategia Superservicios en vivo en los municipios de Sant Martín, Saravena Puerto Carreño y Medellín Evidencia. https://docs.google.com/document/d/1mVNXgh3NQxZ2NhcH2jZpR8ZrP1ENam7y9Z3kRUIc0FZk/edit	En el mes de noviembre se ejecutaron 5 espacios pedagógicos en programas de radio a nivel nacional . Evidencia, D.T. CENTRO: (1) Superservicios en vivo Bogotá Localidad simón Bolívar Exp: 2023812190100124E D.T. SUROCCIDENTE (1) Superservicios en vivo Buenaventura Valle del Cauca exp. 2023850190104119E D.T. ORIENTE: (1) Superservicios en vivo Bucaramanga exp: 2023840190105330E D.T NORORIENTE (1) Superservicios en vivo Sincelajo Exp: 2023860190111549E D.T. SURORIENTE: (1) Superservicios en vivo Paz de Ariporo exp 2023870190101363E	En el mes de DICIEMBRE se ejecutaron 5 espacios pedagógicos en programas de radio a nivel nacional en los municipios de Baranoa, Tulú Pereira, Lórica, Suán, Soacha Evidencia: Baranoa: 2023820190156651E Tulú: 2023850190104630E Pereira: 2023830190108784E Lórica: 2023860190112655E Suán: 2023820190163029E Soacha: 2023812190100133E	Cumplida	Para el tercer cuatrimestre se realizaron 17 actividades relacionadas con el desarrollo de 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. Por ser una actividad a demanda se da cumplimiento a la actividad.
	5.10	Orientar iniciativas de lenguaje claro.	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	65707	01/05/2023 al 30/11/2023	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Actividad cumplida en el mes de noviembre	Eliminada de la Versión 3 del PAAC	No obstante haber sido eliminada esta actividad del Programa de Transparencia y Ética 2023 V. 3, en el monitoreo la OAPII reporta esta actividad como cumplida en el mes de noviembre. Se recomienda consistencia de la información reportada en la matriz de monitoreo por parte de la OAPII
	5.11	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 fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Actividad cumplida en el mes de septiembre	Eliminada de la Versión 3 del PAAC	No obstante haber sido eliminada esta actividad del Programa de Transparencia y Ética 2023 V. 3, en el monitoreo la OAPII reporta esta actividad como cumplida en el mes de septiembre. Se recomienda consistencia de la información reportada en la matriz de monitoreo por parte de la OAPII

Evaluación y Seguimiento: Maritza Coca Espinel y Lina Jimena Rincon - Profesionales Oficina de Control Interno
Revisó: Dalila Ariza Tellez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

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

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	1.1	Elaborar el informe de gestión semestral y publicarlo en la página web de la entidad.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	25601	1/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre.	Se elaboró y se remitió al grupo de comunicaciones el informe de gestión de esta Dirección correspondiente al segundo semestre de 2023 para su respectiva publicación en la página web de la entidad. Evidencia: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1aqhqmRbTgJbQI72wg8DY0IPBj1z7w	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	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	Durante el periodo se remitió un folleto en lenguaje claro para vocales de control sujeto aprobación del Delegado. Enlace: https://drive.google.com/file/d/1Y3eJF6eM7qME0CsEGmLv5Hk-cRIRBPa/view?usp=sharing	Para el mes de octubre se realizó la traducción del documento vocales de control social y conformación de comités" Decreto 1429 de 1995 Ley 142 de 1994 https://drive.google.com/drive/folders/1Z00Eyg93DIU0u32PXGc4dsR08gW5KE	Actividad finalizada en octubre	Actividad finalizada en octubre	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	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 mes de septiembre se realizaron las siguientes actividades: Se publicaron los boletines tarifarios así: - Boletín Tarifario Energía Primer Trimestre 2023 (SIN) - Boletín Tarifario Energía Segundo Trimestre 2023 (ZNI) GLP Se publicó Boletín Tarifario para el segundo trimestre de 2023 del servicio de GLP en cilindros y a granel Gas por redes Se publicó Boletín Tarifario II trimestre de 2023 del grupo de gas por redes de tubería https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1bQ4HJlV62mkiVBEoLjWKE9cD_jivhR	La actividad esta programada para presentarse en el mes de diciembre	Para el presente reporte la actividad no presenta avance, la actividad se presentará para el mes de Diciembre 2023.	DTGE: Se publicaron los boletines tarifarios así: - Boletín Tarifario Energía Primer Trimestre 2023 (SIN) - Boletín Tarifario Energía Segundo Trimestre 2023 (ZNI) DTGGC: Durante el mes de diciembre se realizaron las siguientes actividades: -Se publicó Boletín Tarifario para el tercer trimestre de 2023 del servicio de GLP en cilindros y a granel -Se publicó Boletín Tarifario II trimestre de 2023 del grupo de gas por redes de tubería. DTGE: https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/SIN - https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-energia-segundo-trimestre-2023.pdf ZNI: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-energia-ZNI-III-Trimestre-2023.pdf GLP Boletín Tarifario para el tercer trimestre de 2023 del servicio de GLP en cilindros y a granel https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-gas-por-redes-III-Trimestre-2023.pdf Gas por redes Boletín tarifario gas combustible por redes - tercer trimestre de 2023 https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-tarifario-de-GLP-III-trimestre-2023.pdf	Cumplida fuera de términos y con Oportunidad de Mejora	Si bien se observa que las evidencias de publicación de los boletines se encuentran en la web en los enlaces incluidos en SISGESTION, para septiembre se registró en la descripción que se publicó el tarifario de Energía Segundo Trimestre 2023 (ZNI), el cual no se encuentra en la evidencia aportada en el aplicativo de ese periodo y que en la página web aparece publicado sólo hasta el 22/12/2023, por lo que se recomienda reforzar la coherencia y trazabilidad de los registros de descripción y evidencias en el aplicativo.
	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 doce (6) empresa durante el mes de 2023 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1v5B6CWFHDSUwMBySTsAk4nr59YUvKK7	Se publicó el tercer 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 este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a dieciocho (18) empresas durante el tercer trimestre del 2023 (meses de julio, agosto y septiembre), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos, con está publicación, continuamos desarrollando el objetivo de realizar la publicación de 4 boletines de decisiones, que darán como resultado mayor visibilidad de las acciones de control que desarrolla la SDEGC/DIEG https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1R_cN3nq8BLdXQ1NcEmwOCRaYyxAS21	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, es el Procedimiento Administrativo Sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, 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 cuatro (4) empresas durante el mes de octubre y tres (3) empresa durante el mes de noviembre 2023 por conductas que implican un incumplimiento al régimen de los servicios públicos. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/138dqHGLe9EbtTjCChaF4D7aR8T0dt	Se publicó el cuarto 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 este, y en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 (artículos 79 y 81) se encontró responsable administrativamente a diez (10) empresas durante el cuarto trimestre del 2023 (meses de octubre, noviembre y diciembre), por conductas que implicaron un incumplimiento al régimen de los servicios públicos, con está publicación se cierra el año 2023 con la publicación de los 4 boletines de decisiones, dando como resultado mayor visibilidad de las acciones de control que desarrolla la SDEGC/DIEG. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/138dqHGLe9EbtTjCChaF4D7aR8T0dt	Cumplida	La actividad no se encuentra con el debido soporte a diciembre, toda vez que la evidencia del boletín del IV trimestre en SISGESTION, corresponde al mismo registro reportado como avance a noviembre. No obstante, se observa en la web que el boletín respectivo fue publicado en diciembre como se encontraba programado. Por lo anterior, se recomienda reforzar la coherencia y trazabilidad de los registros de descripción y evidencias en el aplicativo.
	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	Se elaboró y publicó el Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica del Sistema Interconectado Nacional para la vigencia 2022. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Fw2GZ055QKMV39JcbNB-COWhMadA4Fp_	Actividad finalizada en septiembre	Actividad finalizada en septiembre	Actividad finalizada en septiembre	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	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 Intervenidas y en Liquidación	25602	01/06/2023 al 31/12/2023	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en diciembre.	Durante el segundo semestre del 2023 se actualizaron en la página web de la entidad la información y documentación pertinente en cuanto a los procesos de toma de posesión vigentes. Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1ewp3HXIAmpEYxT9w_e_nDWq_KLErEzD	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

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

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Transparencia activa	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	66562	01/03/2023 al 31/12/2023	En el mes de septiembre se realizó una reunión con la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de escuchar la posición jurídica que debe asumir la entidad respecto a la vigencia y obligatoriedad del Decreto 1345 de 2021 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual amplía el régimen de formalización progresiva en tres (3) años. https://drive.google.com/drive/folders/1L_X07gFDzMghJ4sTV_-8qWswk6OXoujo?usp=drive_link	En el mes de octubre se publicó en las redes sociales de la entidad las rutas de recolección #renacer que se realizarán desde la SSPD para conocer las buenas prácticas implementadas en la actividad de aprovechamiento en la ciudad de Pamplona. https://drive.google.com/drive/folders/1RPSwBv_xhLaUjSuJlRBSBVAxSCZ-rSrd_?usp=drive_link	En el mes de noviembre en el Teatro Antonio Nariño de la Gobernación de Cundinamarca, se asistió a la Asamblea Nacional de Recicladores y Recicladoras que se llevó a cabo por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio con el propósito de conocer las visiones y propuestas de las organizaciones de recicladores de oficio del país para la formulación del Programa Basura Cero. https://drive.google.com/drive/folders/1nAWiCnEO5MkvhSZ8V5BR9qm6M4Vw?usp=drive_link	En el mes de diciembre con el propósito de divulgar los avances, retos y dificultades de la implementación de la actividad de aprovechamiento, se publicó en las redes sociales de la Superintendencia, la gestión realizada en el 2023 con las organizaciones de recicladores de oficio prestadoras de la actividad de aprovechamiento. https://drive.google.com/drive/folders/1CRS057v06vLWTj2SYWmKbZSAxU-zY?usp=drive_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta 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	En septiembre se hizo solicitud por Aranda para actualizar el enlace del chat y el icono de la red social X (antes Twitter) Caso RF-696261-4-221037 en https://drive.google.com/drive/folders/1cDNEIQ29r1OXRFn_JIGzaOwRwozQwGg?usp=share_link	En octubre se formalizaron 6 solicitudes de ajustes / mejoras del portal web a la OTIC, mediante el aplicativo Aranda. Entre otros: actualizar el enlace del chat y el icono de la red social X (antes Twitter). Ajustar funcionalidades afectadas por Casos Aranda: 705540-4-103103, 705541-4-103104, 705723-4-103177, 705724-4-103178, 701811-4-223545, 705725-4-103179 https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JqnsWGaAgnRGLenKjIWOICIXATKppgNYW4cJze8E/edit?usp=sharing	En noviembre se formalizó una solicitud de ajuste del portal web a la OTIC, mediante aplicativo Aranda, para optimización del Home, conforme a nuevo diseño elaborado por la OAC. https://drive.google.com/drive/folders/1cDNEIQ29r1OXRFn_JIGzaOwRwozQwGg?usp=sharing	En diciembre se formalizó una solicitud de ajuste del portal web a la OTIC, mediante aplicativo Aranda, para ajuste e inclusión de iconos faltantes en el home. Caso Aranda 7107635-4-228427 en https://drive.google.com/drive/folders/1cDNEIQ29r1OXRFn_JIGzaOwRwozQwGg?usp=sharing	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	1.9	Publicar la línea jurídica institucional dirigida a la ciudadanía en general.	Oficina Asesora Jurídica	75799	01/03/2023 al 31/12/2023	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 57 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 454 al concepto No. 511 de 2023). 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 64 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 512 al concepto No. 576 de 2023). 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 54 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 577 al concepto No. 631 de 2023). 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 61 conceptos sobre el sector de los servicios públicos domiciliarios (desde el concepto No. 632 al concepto No. 693 de 2023). https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector (se sugiere visualizar con navegador Chrome).	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	1.10	Emitir documentos jurídicos que fijen la línea jurídica institucional.	Oficina Asesora Jurídica	75797	16/01/2023 al 31/12/2023	Se emitieron 54 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general sobre el régimen de los SSPD y 2 posiciones institucionales sobre: i) Requisitos de la ruptura de la solidaridad respecto de inmuebles en arrendamiento, ii) Requisitos mínimos que debe aportar el peticionario al momento de solicitar la ruptura de la solidaridad. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1m2ZLrETONirSsc7Vg2cJ7D1NehPI2	Se emitieron 54 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD y 1 posición jurídica sobre: i) medición de energía eléctrica. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1SybSytqLKMq6GLV6hP42o-rTAbcAu	Se emitieron 59 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD y 1 posición jurídica sobre: i) medición de energía eléctrica. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1SybSytqLKMq6GLV6hP42o-rTAbcAu	Se emitieron 55 conceptos que fijan la línea jurídica institucional, sobre el régimen de los SSPD. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ovhKNGY1BO6qqg_fuyTOcm18o8lp	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	1.11	Elaborar informes de ley y seguimientos	Oficina de Control Interno	85855	17/01/2023 al 31/12/2023	En cumplimiento del plan Anual de Auditoría, los informes de ley y seguimientos elaborados por la OCI en septiembre fueron los siguientes: 1. Consolidado a septiembre resultados Plan Anual de Auditorías OCI Vigencia 2023 2. Informe de Seguimiento Gestión de Riesgos de la vigencia 2023 3. Informe Evaluación y Seguimiento Programa de Transparencia y Ética V.2 y Mapa de Riesgos Corrupción V.2 – 2do. 4. Informe de seguimiento al Sistema Único de Gestión e Información de la Actividad Litigiosa del Estado “KOGUI” – Primer Semestre de 2023 Evidencias: 1. Radicado Cronos 20231400122323 2. Radicado Cronos 20231400121963 3. Radicado Cronos 20231400121843 4. Radicado Cronos 20231400120683	En octubre la Oficina de Control elaboró dos informes de ley, así: 1. Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República con corte a 30 de septiembre de 2023 2. Informe de atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones QRSF para el primer semestre del año 2023 3. El informe del FURAG no se ha realizado a la fecha teniendo en cuenta que de acuerdo a los tiempos establecidos por el DAFP en el cronograma de medición del desempeño institucional MDI 2022, la difusión y socialización de los resultados del FURAG se realizarán desde el 26 de octubre al 15 de noviembre de 2023 Evidencias 1. 20231400137643 2. 20231400139473 3. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1DYRuPJTOckJr27mqhL18GeuO_ebqKVH	1. Informe de Seguimiento medidas de austeridad y eficiencia en el gasto público Tercer Trimestre 2023 2. Informe seguimiento ejecución presupuestal a 30 de septiembre de 2023 3. Informe de Seguimiento Ley 581 de 2000, Decreto 455 de 2020 y Circular Externa 100-005 de 2023 4. Informe de seguimiento al reporte y Resultados MIGP y - MECI a través del FURAG 2022 5. Informe Seguimiento Formalización del Empleo Público Circular Conjunta 100-006 de 2023 6. Informe anual de seguimiento a las auditorías de los Sistemas de Gestión vigencia 2023 7. Informe Cumplimiento funciones Comité de Conciliación y Defensa Jurídica 2022 a 2023. 8. Informe de seguimiento SIGEP II a noviembre de 2023 Se elaboraron dos informes adicionales no programados en el Plan Anual de Auditoría (numerales 3 y 6) dados requerimientos legales reales que asignaron nuevas responsabilidades a la OCI. Evidencias 1. Radicado Cronos 20231400146663 2. Radicado Cronos 20231400150583 3. Radicado Cronos 20231400150593 4. Radicado Cronos 20231400150633 5. Radicado Cronos 20231400156853 6. Radicado Cronos 20231400156863 7. Radicado Cronos 20231400156923 8. Radicado Cronos 20231400156933	La Oficina de Control Interno, cierra la gestión de la vigencia 2023 en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría con la entrega de los siguientes informes de ley: 1. Consolidado resultados Plan Anual de Auditorías OCI Vigencia 2023 2. Informe Monitoreo Impuestos y Reportes Financieros Entes Externos – Vigencia 2023 Con lo anterior, se presenta una ligera sobre ejecución al finalizar la vigencia frente a lo programado inicialmente, teniendo en cuenta las explicaciones dadas al respecto en la descripción de esta actividad de noviembre. Evidencias 1. Radicado Cronos 20231400170473 2. Radicado Cronos 20231400171673	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
1.12	Elaborar y publicar el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	65689	01/04/2023 al 31/12/2023	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	Durante el tercer cuatrimestre se elaboraron y publicaron 42 informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. https://drive.google.com/drive/folders/1DvQA4_WssMV2J3BsLPHzZeh-W55A2ec?usp=drive_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

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

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	1.13	Publicar informe de tarifas de gas natural de las ciudades capitales del país de acuerdo con la información reportada y certificada en el Sistema Único de Información.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	85849	17/01/2023 al 30/12/2023	Se publicó el informe de tarifas en la página web de la entidad. El informe está publicado en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Gas-natural/Tarifas https://www.superservicios.gov.co/publicaciones	Se publicó el informe de tarifas en la página web de la entidad. El informe está publicado en los siguientes link: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Gas-natural/Tarifas https://www.superservicios.gov.co/publicaciones	Se publicó el informe de tarifas en la página web de la entidad. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1nHrgPhit8Vn7YJlemV0GD1UXx4YMAno El informe está publicado en los siguientes link: https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Energia-y-gas-combustible/Gas-natural/Tarifas https://www.superservicios.gov.co/publicaciones		Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	1.14	Publicar documentos trimestrales de Monitoreo del Mercado Mayorista de Energía y Gas.	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	85817	18/01/2023 al 31/10/2023	La actividad no presenta avance para el periodo reportado, la actividad será presentada para el mes de octubre	Durante el periodo se formuló y elaboró el documento trimestral Boletín de Seguimiento y Monitoreo de los Mercados Mayoristas de Energía Eléctrica y Gas Combustible correspondiente al trimestre Jun. - Ago. 2023. En el proceso de preparación del documento se presentaron dificultades con la información asociada a los datos de contratación para la elaboración del capítulo de análisis de mercado (numeral 2.1) de gas natural, por lo que hubo retrasos en el proceso de elaboración. La versión final del documento se remitió para revisión del Delegado el día martes 31 de octubre, tal y como se puede observar en la copia del correo que se adjunta en las evidencias. En las evidencias también se adjunta copia del documento (archivo .docx) que se encuentra en revisión. Una vez se cuente con la aprobación por parte del Delegado, se iniciará la gestión con la oficina de comunicaciones para su publicación. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1mALSaHRwYdMI0w8Dq_5NzpiR6iRjQs	Para el presente periodo se realizó la publicación en la página web de los documentos trimestrales del mercado mayorista de energía y gas. En la carpeta de evidencias se encuentra el soporte de la gestión de solicitud de publicación del documento en el portal de la SSPD. El documento se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Boletin-UJMEG-jun-ago-2023.pdf En la carpeta de evidencias se adjunta copia en formato .pdf del boletín" https://drive.google.com/drive/u/1/folders/148SQCeJ5WRkzD0qPmJNy-FICW_eC5x5Np	Actividad finalizada en noviembre	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION, sin embargo, el documento a publicar con programación a octubre solo fue enviado para revisión del Delegado el 31/10/23, por lo que la publicación se realizó en el siguiente mes, lo que generó un ligero retraso en la publicación efectiva en la web
	1.15	Elaborar y publicar el documento de caracterización de los componentes sociodemográficos, técnico financiero y comercial de los servicios de agua potable y saneamiento básico.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	55647	01/12/2023 al 31/12/2023	Actividad programada para diciembre	Actividad programada para diciembre	Actividad programada para diciembre	Se elaboró y publicó en la página web de la entidad el Informe sociodemográfico de los servicios públicos cuya finalidad es generar información de los diferentes componentes de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que involucra aspectos socioeconómicos y demográficos de los municipios de Colombia que permita aportar a la toma de decisiones en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –APSB. Esto con el objetivo de enfocar esfuerzos y contribuir a futuros cambios regulatorios y políticas del estado que favorezcan a los usuarios más necesitados y vulnerables de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento básico del país http://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/2023-12/Informe-sociodemografico-de-los-servicios-publicos.pdf https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1m4XNtdDsjRqjRarznXx6-fkYDL4?usp=drive_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	2.1	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Centro	85973	24/01/2023 al 31/12/2023	La DTC con corte 30 de septiembre de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 21.011 trámites de la vigencia de 2023, que equivalen al 38.9% del total recibido a esa fecha (53.950). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 4.325, RAP 5.568 y REQ 11.118. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de septiembre, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de trámites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, máxime si aun no se cuenta con toda la contratación que apoyará la gestión de la Dirección Territorial Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES SEPTIEMBRE 2023 DTC" Hoja "VIGENCIA ACTUAL DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pyIDCY26-ydNkCO_Vj50B956NGVckopU	La DTC con corte 31 de octubre de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 23.723 trámites de esta vigencia, que equivalen al 39% del total recibido a esa fecha (60.765). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 4.605, RAP 6.499 y REQ 12.619. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de octubre, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de trámites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano para la atención de trámites. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES OCTUBRE 2023 DTC" Hoja "VIGENCIA ACTUAL DTC" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z1DD7EcrNqQELp0-YG44bgJvXzq4/edit#gid=1968562891	La DTC con corte 30 de noviembre de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 26.591 trámites de esta vigencia, que equivalen al 39.9% del total recibido a esa fecha (66.669). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 5.835, RAP 7.049 y REQ 13.707. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de noviembre, sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de trámites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano para la atención de trámites. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES NOVIEMBRE 2023 DTC" Hoja "VIGENCIA ACTUAL DTC" ubicado en: https://drive.google.com/spreadsheets/d/1WzGUnnJHAEHw8qJP_1GD3P278f-GicM/edit#gid=1003699177	La DTC con corte 31 de diciembre de 2023, en procura de resolver los trámites de competencia de la Territorial, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad, ha gestionado un total de 29.474 trámites de esta vigencia, que equivalen al 39.2% del total recibido a esa fecha (75.209). Las cantidades tramitadas por cada grupo son: POR 6.882, RAP 8.284 y REQ 14.608. Se debe anotar que la DTC logro alcanzar la meta planteada para el mes de diciembre sin embargo y además de seguir recibiendo un alto volumen de trámites a los que se les debe generar proyectos de oficios y de actos administrativos, igualmente se deben realizar tareas de radicación y notificación de la Resoluciones, aun resulta insuficiente el recurso humano para la atención de trámites. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES DICIEMBRE 2023 DTC" Hoja "VIGENCIA ACTUAL DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QLsN7hjmP9i9uJyKAFRJX0hP9wZ0y7B	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad, sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigua por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 45.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acreado de 2023.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

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

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	2.2	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Noroccidente	86024	01/02/2023 al 31/12/2023	A corte 30 de septiembre la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 9.532 trámites (6.018 PQR, 2.117 RAP, 759 REQ, 24 REV, 614 Atenciones personalizadas), de las 43.465 solicitudes recibidas, es decir, el 21,93%. Cumpliendo la meta establecida. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1Yn0RQus8KvD_zMhPPVwvEZvdBjYcLZyV?usp=drive_link	A corte 31 de octubre la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 9.774 trámites (6.018 PQR, 2.213 RAP, 905 REQ, 24 REV, 614 Atenciones personalizadas), de las 49.039 solicitudes recibidas, es decir, el 19,93%. Cumpliendo la meta establecida. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1qv0W5aaOCHzhuLS1wKW65Tg4-N5h?usp=drive_link	A corte 30 de noviembre la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 11.587 trámites (6.018 PQR, 2.286 RAP, 1.008 REQ, 24 REV, 1.008 Atenciones personalizadas), de las 53.799 solicitudes recibidas, es decir, el 21,56%. Cumpliendo la meta establecida. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1JyK-1ZyefUonZ84vpMoNibe18m-G?usp=drive_link	A corte 30 de diciembre la Dirección Territorial Noroccidente ha tramitado de vigencia 14.331 trámites (8.423 PQR, 2.438 RAP, 1.108 REQ, 24 REV, 1.338 Atenciones personalizadas), de las 59.511 solicitudes recibidas, es decir, el 24%. Cumpliendo la meta establecida. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1HzsDmF3iXEkFYt_D4HW67r71OSWfRE?usp=drive_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigida por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 45.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
	2.3	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Nororiente	86071	24/01/2023 al 31/12/2023	Durante el mes de Septiembre la Dirección Territorial Nororiente, logró tramitar 1249 radicados y la meta real fue de 2860 radicados. De los cuales se tramitaron 958 RAP, 10 REQ y 281 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1DwLnGjCUGrQYUjPpDPBHSyCmu-E?usp=sharing	Durante el mes de Octubre la Dirección Territorial Nororiente, logró tramitar 1546 radicados y la meta real fue de 2695 radicados. De los cuales se tramitaron 1225 RAP, 7 REQ y 314 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/12TgmGRYVXC7bKrMfOj08ZCEZJnkV/edit?usp=sharing&ouid=10227549525669323845&rfpof=true&sd=true	Durante el mes de Noviembre la Dirección Territorial Nororiente, logró tramitar 1446 radicados y la meta real fue de 3286 radicados. De los cuales se tramitaron 1255 RAP, 51 REQ y 140 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1V6Hd8o2y9zCMeT6pQLPslUe4kL7c?usp=drive_link	Durante el mes de DICIEMBRE la Dirección Territorial Nororiente, logró tramitar 650 radicados y la meta real fue de 2641 radicados. De los cuales se tramitaron 580 RAP, 9 REQ y 61 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites recibidos mes a mes. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1JUKMVKVNDWg1t6RspM0v47qmL_G?usp=drive_link	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION; sin embargo, no se cumplió con la meta programada de evacuación de trámites de la vigencia. Además, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigida por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 24.500 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
	2.4	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Occidente	86059	01/02/2023 al 31/12/2023	En septiembre de 2023, se recibieron 1233 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron 789 así: (511 RAP, 258 PQR, 19 REQ y 1 ACL), lo que equivale a un cumplimiento del 63,99%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCO toda vez que a la DTCO mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_KaWj5NSLAGipOkzL4_GXzGyknf80/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En octubre de 2023, se recibieron 1192 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron 779 así: (487 RAP, 281 PQR, 9 REQ y 2 REV), lo que equivale a un cumplimiento del 65,35%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCO toda vez que a la DTCO mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1o8MFbb7cOYTz2SVIOqUz8CKPmaqZug/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En noviembre de 2023, se recibieron 1279 radicados de la vigencia, de los cuales se tramitaron así: (713 RAP, 265 PQR, 12 REQ y 1 REV), lo que equivale a un cumplimiento del 77,48%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCO toda vez que a la DTCO mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1X_yZkH2JP2jI93pksy_q161N6382Q/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	En diciembre de 2023, se recibieron 1234 radicados de la vigencia, de los cuales fueron tramitados, así: (536 RAP, 283 PQR, 9 REQ y 1 REV, 1 ACLARATORIA), lo que equivale a un cumplimiento del 67,26%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTCO toda vez que a la DTCO mediante las resoluciones 20225000205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados. https://docs.google.com/spreadsheets/d/19KPhJ5fnBj2-2T5IRMIOL4pUkHYJEb/edit?usp=sharing&ouid=105237622903187051770&rfpof=true&sd=true	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigida por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en más de 4.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
	2.5	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normatividad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Oriente	86061	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Oriente con corte a 30 de septiembre del 2023 ha recibido 15.105 tramites de vigencia 2023 y ha tramitado 7.534, distribuidos así: 1.210 RAP, 30 REQ, 1.698 AT, PERSONALIZADAS, 2.707 PQR, 277 ANEXO A RAP, 198 RAP INCOM, 478 RESPUESTA A REQ, 16 REV Y ACLARATORIA, 38 ANEXO A REQ, 169 RAP X SAP, 22 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 218 CUMPLIMIENTOS, 15 DESISTIMIENTOS Y 498 RESPUESTA A ESP Y OTRAS. Se aclara, que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. https://drive.google.com/drive/folders/11A4Pb94I-SldMzabEER_WMxZ54KBt	La Dirección Territorial Oriente con corte a 31 de octubre del 2023 ha recibido 16.716 tramites de vigencia 2023 y ha tramitado: 9.166 radicados, distribuidos así: 1.490 RAP, 45 REQ, 1.839 AT, PERSONALIZADAS; 3.571 PQR, 310 ANEXO A RAP, 190 RAP INCOM, 490 RESPUESTA A REQ, 16 REV Y ACLARATORIA, 56 ANEXO A REQ, 183 RAP X SAP, 22 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 441 CUMPLIMIENTOS, 15 DESISTIMIENTOS Y 498 RESPUESTA A ESP Y OTRAS. Se aclara, que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. https://drive.google.com/drive/folders/1AVjWgd_ZkSF4jg-cTuZlhJzXl1-uc	La Dirección Territorial Oriente con corte a 30 de noviembre del 2023 ha recibido 18.877 tramites de vigencia 2023 y ha tramitado: 10.221 radicados, distribuidos así: 1.753 RAP, 63 REQ, 1.996 AT, PERSONALIZADAS; 3.872 PQR, 425 ANEXO A RAP, 270 RAP INCOM, 544 RESPUESTA A REQ, 20 REV Y ACLARATORIA, 100 ANEXO A REQ, 208 RAP X SAP, 54 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 729 CUMPLIMIENTOS, 19 DESISTIMIENTOS Y 168 RESPUESTA Y OTRAS. Se aclara, que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. https://drive.google.com/drive/folders/1g67ST4RppqJJonZXD-OOFnqrGz0Dgv	La Dirección Territorial Oriente con corte a 30 de diciembre de 2023 recibió 19.487 tramites de vigencia 2023 y ha tramitado: 11.261 radicados, distribuidos así: 2.020 RAP, 65 REQ, 1.996 AT, PERSONALIZADAS, 4.622 PQR, 425 ANEXO A RAP, 270 RAP INCOM, 544 RESPUESTA A REQ, 20 REV Y ACLARATORIA, 100 ANEXO A REQ, 208 RAP X SAP, 54 REMISIONES DE INFORMACIÓN, 729 CUMPLIMIENTOS, 19 DESISTIMIENTOS Y 168 RESPUESTA Y OTRAS. Se aclara, que los esfuerzos y recursos están concentrados a evacuar el rezago, que tenía la Territorial de 9.082 trámites. Debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic se encuentra en prueba, no permite generar estadísticas y datos confiables, estos podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. https://drive.google.com/drive/folders/12HQH-DFsHv0lMEdA-17n_qPHdCCKHWT	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigida por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 8.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	2.6	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normalidad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Suoroeciente	85987	01/02/2023 al 31/12/2023	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de septiembre de 2023, la territorial había recibido 8760 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 5231 (3679 POR y 1552 RECURSOS), lo que representa un 60% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún no es confiable y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Hoja Resumen en archivo Septiembre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YIOiCsbu0JfE7V7iZ?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de noviembre de 2023, la territorial había recibido 10805 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 5790 (4111 POR y 1679 RECURSOS), lo que representa un 59% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún no es confiable y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Hoja Resumen en archivo Octubre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YIOiCsbu0JfE7V7iZ?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de noviembre de 2023, la territorial había recibido 13270 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 7343 (5445 POR y 1898 RECURSOS), lo que representa un 55% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún no es confiable y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Hoja Resumen en archivo Noviembre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YIOiCsbu0JfE7V7iZ?usp=sharing	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que para el mes de diciembre de 2023, la territorial había recibido 13270 trámites de 2023, de los cuales ya se han tramitado 7343 (5445 POR y 1898 RECURSOS), lo que representa un 55% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que a la DTSOC aún no cuenta con personal adicional para la evacuación del total de trámites y que la planta con la que se cuenta, resulta insuficiente para el número de trámites que se reciben. Así mismo, teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún no es confiable y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Hoja Resumen en archivo Diciembre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YIOiCsbu0JfE7V7iZ?usp=sharing	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION; sin embargo, no se cumplió con la meta programada de evacuación de trámites de la vigencia. Además, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigua por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 6.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
	2.7	Resolver los trámites competencia de la Territorial, que ingresen en la vigencia 2023, radicados en la dependencia, conforme la normalidad vigente y de acuerdo con la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.	Dirección Territorial Surorienta	86108	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Surorienta al 30 de septiembre de 2023 ha gestionado un total de 439 tramites, que equivale al 33.58% del total recibido (1.307) y que corresponden a 386 POR, 46 RAP y 7 REQ. Tenemos un elevado número de trámites que ingresan y hay un recurso humano insuficiente que no permite resolver los trámites dentro los términos legales, contribuyendo en aumentar el número de trámites sin gestionar https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TshO2cTeyU9jpm2ofUg5uVtSEg9k1/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Surorienta al 31 de octubre de 2023 ha gestionado un total de 76 tramites, que equivale al 4.86% del total recibido (1.562). Tenemos un elevado número de trámites que ingresan y hay un recurso humano insuficiente que no permite resolver los trámites dentro los términos legales, contribuyendo en aumentar el número de trámites sin gestionar. https://docs.google.com/spreadsheets/d/16_YXBu2y_UyVY5akD_Z0OPxvQAL9/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Surorienta al 30 de noviembre de 2023 ha gestionado un total de 632 tramites, que equivale al 42.02% del total recibido (1.504). Tenemos un elevado número de trámites que ingresan y hay un recurso humano insuficiente que no permite resolver los trámites dentro los términos legales, contribuyendo en aumentar el número de trámites sin gestionar. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1U9pKgdMwOhIGYGH7D_Z0OPxvQAL9/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Surorienta al 31 de diciembre de 2023 ha gestionado un total de 500 tramites, que equivale al 43.94% del total recibido (1.138). Tenemos un elevado número de trámites que ingresan y hay un recurso humano insuficiente que no permite resolver los trámites dentro los términos legales, contribuyendo en aumentar el número de trámites sin gestionar. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bPcAkmlfM-HaHidh3SRmb_ADm2jcd8f/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION; sin embargo, no se cumplió con la meta programada de evacuación de trámites de la vigencia. Además, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigua por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 10.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
2. Transparencia pasiva	2.8	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normalidad vigente.	Dirección Territorial Centro	85974	24/01/2023 al 31/12/2023	La DTC con corte 30 de septiembre de 2023, de un total de 42.438 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, se ha gestionado un total acumulado de 20.882 tramites, discriminados así: Grupo RAP 9.067; Grupo REQ 9.892 ; Grupo PQR, 1.923. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la dificultad en la implementación y ajustes realizados con el nuevo sistema CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, y la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo sistema, toda vez que existen radicados en usuarios de otras dependencias o incluso en USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia y que realmente se deben tramitar. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES SEPTIEMBRE 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pyIDCY26-yNkCO_Vj5OB956NGVckopU	La DTC con corte 31 de octubre de 2023, de un total de 43.904 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, se ha gestionado un total acumulado de 23.004 tramites, discriminados así: Grupo RAP 10.962; Grupo REQ 10.083 ; Grupo PQR, 1.959. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la dificultad en la implementación y ajustes realizados con el nuevo sistema CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, y la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo sistema, toda vez que existen radicados en usuarios de otras dependencias o incluso en USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia y que realmente se deben tramitar. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES OCTUBRE 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZrDD7EcRNdQeLp8-YG44bgJvXzuzg4/edit#gid=1932075318	La DTC con corte 30 de noviembre de 2023, de un total de 44.010 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, se ha gestionado un total acumulado de 25.698 tramites, discriminados así: Grupo RAP 12.594; Grupo REQ 10.226 ; Grupo PQR, 2.876. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la intermitencia del adecuado funcionamiento de CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, al alto volumen de tramites y con ello la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo funcionamiento del sistema y la inadecuada migración realizada, toda vez que existen radicados que aun permanecen en otras dependencias USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia y que necesariamente se deberán tramitar. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES NOVIEMBRE 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WzGUNnJHAEHw8qJP_1GD3P2T8f-GidM/edit#gid=1261034227	La DTC con corte 31 de diciembre de 2023, de un total de 45.500 trámites pendientes de gestión y pertenecientes a vigencias anteriores, se ha gestionado un total acumulado de 29.606 tramites, discriminados así: Grupo RAP 16.134; Grupo REQ 10.489 ; Grupo PQR, 2.983. El rezago se presentó por diferentes situaciones tales como: la intermitencia del adecuado funcionamiento de CRONOS, esto aunado al insuficiente recurso humano para la atención de trámites. Es de aclarar que se presentan diferencias en los datos reportados como trámites pendientes (meta real), respecto con los meses anteriores debido a la dinámica del proceso, al alto volumen de tramites y con ello la dificultad que se origina en la asignación de tramites por el mismo funcionamiento del sistema y la inadecuada migración realizada, toda vez que existen radicados que aun permanecen en otras dependencias USUARIOWEB, que a la fecha no han sido asignadas a la dependencia y que necesariamente se deberán tramitar. Archivo en Excel "1_ESTADISTICAS TRAMITES DICIEMBRE 2023 DTC" Hoja "REZAGO DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1QLS7Hjpm9IubYkAFRJXOH9wZ0y7B	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigua por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que al no evacuar el rezago de la vigencia, este aumente para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
	2.9	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normalidad vigente.	Dirección Territorial Noroccidente	86036	01/02/2023 28/02/2023	A corte 30 de septiembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 12.527 recursos (10.870 RAP, 1.531 REQ, 26 POR), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 22,63%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación en el primer semestre del año, y que a la fecha no se ha contratado todo el personal con el que se hizo la programación, no contando así con el personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia contando con que la contratación iniciaba desde el mes de enero. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/10NICWJA15AFR9FYbUUh6JUTCeN?usp=drive_link	A corte 31 de octubre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 12.527 recursos (10.870 RAP, 1.531 REQ, 26 POR), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 22,63%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación en el primer semestre del año, y que a la fecha no se ha contratado todo el personal con el que se hizo la programación, no contando así con el personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia contando con que la contratación iniciaba desde el mes de enero. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1S2DjAei1T7Vil1Bx6Jmnd1TZYg-OhZ?usp=drive_link	A corte 30 de noviembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 14.604 recursos (12.729 RAP, 1.849 REQ, 26 POR), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 32%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación en el primer semestre del año, ni se contrató a todo el personal con el que se hizo la programación, no contando así con el personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia contando con que la contratación iniciaba desde el mes de enero. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1Q5YB9B8zD-L5q-FQ_H6b2hqkq5npt8M?usp=drive_link	A corte 31 de diciembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó 15.711 recursos (13.587 RAP, 2.158 REQ, 26 POR), de los 46.722 radicados que se encontraban en bandejas de Cronos pendientes de vigencias anteriores, es decir, el 34%. No cumpliéndose la meta debido a la falta de contratación en el primer semestre del año, ni se contrató a todo el personal con el que se hizo la programación, no contando así con el personal de apoyo que permita atender un mayor número de rezago, y cumplir con la meta que se programó a inicio de vigencia contando con que la contratación iniciaba desde el mes de enero. Al respecto, es preciso anotar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental Cronos, así como la falta de precisión que viene arrojando la herramienta elastic a las consultas estadísticas, los datos podrían variar y ser sujeto de ajuste posteriormente. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1h1rXLs-f1x0oX7GHHNB-RVEBVA6vF?usp=drive_link	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad no fue cumplida, y que pese a que esta es exigua considerando los recursos humanos insuficientes, hace que al no evacuar el rezago de la vigencia, este aumente para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dalila Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
2.10		Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Nororiente	86069	01/02/2023 31/12/2023	Durante el mes de Septiembre la territorial Nororiente logro tramitar 203 radicados de los cuales se tramitaron 1 REQ, 13 RAP y 189 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites en rezago. No es posible determinar el numero total de radicados de vigencias anteriores pendientes por tramitar a través del aplicativo power Bi toda vez que no arroja la clasificación real del estado de los trámites. Por lo tanto se indica como meta real el total de radicados pendientes por tramitar de esta territorial el cual corresponde al total de 40.964 (DATOS TOMADO DE LAS BANDEJAS DE CRONOS DEL DIRECTOR)EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1BZV3v0xPqOmKwZe_ziKlPTdFBEuTL7?usp=sharing	Durante el mes de Octubre la territorial Nororiente logro tramitar 211 radicados de los cuales se tramitaron 6 REQ, 107 RAP y 98 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites en rezago. No es posible determinar el numero total de radicados de vigencias anteriores pendientes por tramitar a través del aplicativo power Bi toda vez que no arroja la clasificación real del estado de los trámites. Por lo tanto se indica como meta real el total de radicados pendientes por tramitar de esta territorial el cual corresponde al total de 52.762 (DATOS TOMADO DE LAS BANDEJAS DE CRONOS DEL DIRECTOR)EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1N2m53ncbVbGtZsuDvuS0D6e2bKvNvied7?usp=drive_link&oid=102272549525669323845&tpof=true&sd=true	Durante el mes de noviembre la territorial Nororiente logro tramitar 546 radicados de los cuales se tramitaron 14 REQ, 507 RAP y 25 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites en rezago. No es posible determinar el numero total de radicados de vigencias anteriores pendientes por tramitar a través del aplicativo power Bi toda vez que no arroja la clasificación real del estado de los trámites. Por lo tanto se indica como meta real el total de radicados pendientes por tramitar de esta territorial el cual corresponde al total de 60.342 (DATOS TOMADO DE LAS BANDEJAS DE CRONOS DEL DIRECTOR)EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13cdLp959Kx06EldXgrFAnxKmYl2hrT?usp=drive_link	Durante el mes de noviembre la territorial Nororiente logro tramitar 190 radicados de los cuales se tramitaron 3 REQ, 187 RAP y 0 PQR. No se cumplió con la meta real debido a que la capacidad humana de esta territorial no es suficiente para atender el total de trámites en rezago. No es posible determinar el numero total de radicados de vigencias anteriores pendientes por tramitar a través del aplicativo power Bi toda vez que no arroja la clasificación real del estado de los trámites. Por lo tanto se indica como meta real el total de radicados pendientes por tramitar de esta territorial el cual corresponde al total de 71062 (DATOS TOMADOS DE LAS BANDEJAS DE CRONOS DEL DIRECTOR)EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1cFL_SakGvWvK700pBU6_jTK5eHrYOnx?usp=drive_link	No Cumplida	Se observa que además de no cumplir con la meta, se evidencia un reporte irregular de la actividad, toda vez que se entiende esta actividad como en otras territoriales, que el avance se reporta acumulado frente al total de rezago, por lo que se recomienda realizar una programación para 2024 acorde con la naturaleza de la actividad, dado el gran volumen de trámites, que queda en rezago
2.11		Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Occidente	86060	01/02/2023 al 30/10/2023	Para el cierre de la vigencia 2022, la DTOC contaba con un rezago de 993 trámites, de los cuales se han tramitado hasta septiembre un total de 951 radicados (848 RAP, 25 REQ, 2 REV y 76 PQR). La meta acumulada es del 95.77%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTOC toda vez que a la DTOC mediante las resoluciones 2022500205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados, no se logró el 100% toda vez que la contratación del personal de apoyo a este proceso se dio en junio y la curva de aprendizaje no permite que cumplan la meta diaria asignada. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NbluB9pW0xLkU_5CedmEueZauDPhaMedit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Para el cierre de la vigencia 2022, la DTOC contaba con un rezago de 993 trámites, de los cuales se han tramitado hasta octubre un total de 974 radicados (865 RAP, 25 REQ, 2 REV y 82 PQR). La meta acumulada es del 98.09%. Es importante aclarar que el sistema de gestión CRONOS no refleja oportunamente los trámites propios de la DTOC toda vez que a la DTOC mediante las resoluciones 2022500205793 del 17 de nov de 2022 y la 20235200054903 del 19 de mayo de 2023 le fueron asignadas dos bases de datos con radicados de vigencias anteriores, que se encontraban en la nube del nuevo gestor documental, para que sean tramitados, no se logró el 100% toda vez que la contratación del personal de apoyo a este proceso se dio en junio y la curva de aprendizaje no permite que cumplan la meta diaria asignada. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wqMew_7cNARa8XN07R5g8AIQDXj?edit?usp=sharing&oid=105237622903187051770&tpof=true&sd=true	Actividad terminada en octubre	Actividad terminada en octubre	No Cumplida	Se observa un ligero atraso en el cumplimiento de la meta (98,09%) en SIGGESTION. Se recomienda reforzar la integralidad de las evidencias registradas en el aplicativo, toda vez que sólo se aprecia que se incluye en lo posibles los datos de avance de producto y no se carga el dato de la meta real, que es el valor con el cual se contrasta el cumplimiento de la actividad.
2.12		Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Oriente	86058	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 30 de octubre de 2023 ha tramitado 1.969 trámites, correspondientes a 1.881 RAP y 88 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/150YFlohZaiFNSUzeBX-P4dLkS3zgyQ	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 31 de octubre de 2023 ha tramitado 2.083 trámites, correspondientes a 1.892 RAP y 91 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/19HrQF079SPH1yZu980Wep_xgz55ogES	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 30 de noviembre de 2023 ha tramitado 2.184 trámites, correspondientes a 2.319 RAP y 111 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1vyGe5u95Amch6Q2yTOE-vHL3ib3N1Q	La Dirección Territorial Oriente inició la vigencia 2023 con 9082 trámites de vigencias anteriores. Con corte a 30 de diciembre de 2023 ha tramitado 2.430 trámites, correspondientes a 2.319 RAP y 111 REQ, siendo importante aclarar que, debido a la inestabilidad del sistema de gestión documental (CRONOS), así como que la herramienta Elastic, se encuentra en prueba, las estadísticas y datos de los trámites, podrían variar y ser sujeto de ajuste posterior. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1uKns6axoLlUwqaxXHNqV-DShu_nNnCh	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SIGGESTION; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad no fue cumplida, y que pese a que esta se exija por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que al no evacuar el rezago de la vigencia, este aumento para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
2.13		Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Suroccidente	85988	01/02/2023 al 31/12/2023	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8970 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 1148 (265 PQR y 883 RECURSOS), lo que representa un 13% de evacuación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallos y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Septiembre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YI0iCsbu0JfEfv7rZ?usp=share_link	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8980 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 1148 (265 PQR y 883 RECURSOS), lo que representa un 13% de evacuación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallos y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Octubre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YI0iCsbu0JfEfv7rZ?usp=share_link	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8989 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 1223 (270 PQR y 953 RECURSOS), lo que representa un 14% de evacuación. Teniendo en cuenta que el sistema de información Elastic aún presenta fallos y que los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, esta información pudiera variar en un futuro. Por otro lado, es importante resaltar que no se logra cumplir con la meta de evacuación prevista, debido a que la planta de personal con la que cuenta la territorial sigue resultando insuficiente para la cantidad de trámites pendientes por atender. Evidencia: Hoja Resumen del archivo Noviembre en https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YI0iCsbu0JfEfv7rZ?usp=share_link	Revisados los registros de información de seguimiento a trámites con los que cuenta la territorial, se encuentra que la territorial cuenta con 8993 trámites pendientes de respuesta de vigencias anteriores, de los cuales ya se han tramitado 1343 (290 PQR y 1053 RECURSOS), lo que representa un 15% de evacuación. Frente a estos resultados es importante resaltar que la Superintendencia durante el 2023 reformuló sus estrategias enfocando sus recursos a lograr mayor efectividad en su accionar para lograr soluciones de fondo. Por lo anterior, se establecieron nuevas necesidades de contratación que afectaron la disponibilidad del personal asociado a la resolución de trámites de la DTSCC, generando el incumplimiento de la meta prevista para esta actividad. Así mismo, los reportes se generan de manera manual y son alimentados por los colaboradores de la territorial, por lo que esta información pudiera variar en un futuro. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/10c7qrTDGx3N5YI0iCsbu0JfEfv7rZ?usp=share_link	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SIGGESTION; sin embargo, se aprecia que la meta de la actividad no fue cumplida, y que pese a que esta se exija por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que al no evacuar el rezago de la vigencia, este aumento para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
2.14		Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, pendientes de vigencias anteriores, conforme la normatividad vigente.	Dirección Territorial Suroriente	86109	01/02/2023 al 31/12/2023	La Dirección Territorial Suroriente al 30 de septiembre de 2023 ha gestionado un total de 210 tramites en la dependencia que corresponden 7 PQR, 9 REQ y 194 RAP, el avance equivale al 3.91% del total (5.367) trámites que vienen de vigencias anteriores recibidos por la Territorial. Estos trámites no están depurados y falta enrutar y el recurso humano que tenemos es insuficiente para la territorial estar al día. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PpBR1gJpOgDXLkR26lNj3SrOuW/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriente al 31 de octubre de 2023 ha gestionado un total de 438 tramites en la dependencia, el avance equivale al 2.16% del total (5.367) trámites que vienen de vigencias anteriores recibidos por la Territorial. Estos trámites no están depurados y falta enrutar, y el recurso humano que tenemos es insuficiente para la territorial estar al día. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QuVtL23u1G1tUJef6KTr657699uf_32FNgdJV18/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriente al 30 de noviembre de 2023 ha gestionado un total de 611 tramites en la dependencia, el avance equivale al 1.14% del total (5.367) trámites que vienen de vigencias anteriores recibidos por la Territorial. Estos trámites no están depurados y falta enrutar, y el recurso humano que tenemos es insuficiente para la territorial estar al día. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mf4r0GmHAAK4ugcS3H9xomYxJB/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	La Dirección Territorial Suroriente al 31 de diciembre de 2023 ha gestionado un total de 611 tramites en la dependencia, el avance equivale al 1.14% del total (5.367) trámites que vienen de vigencias anteriores recibidos por la Territorial. Estos trámites no están depurados y falta enrutar, y el recurso humano que tenemos es insuficiente para la territorial estar al día. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1mf4r0GmHAAK4ugcS3H9xomYxJB/edit?usp=drive_link&oid=112902340795621314289&tpof=true&sd=true	No Cumplida	Se observa que además de no cumplir con la meta, se evidencia un reporte irregular de la actividad, toda vez que se entiende esta actividad como en otras territoriales, que el avance se reporta acumulado frente al total de rezago, por lo que se recomienda realizar una programación para 2024 acorde con la naturaleza de la actividad, dado el gran volumen de trámites, que queda en rezago

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dailia Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno
 Seguimiento III Cuatrimestre 2023
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
2.15		Resolver los trámites de competencia de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio conforme a 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	Durante el mes de septiembre se recibieron 8613 trámites en la Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron solicitudes, de estas 399 corresponden a PQRS y 41 a SAP. El incumplimiento de las metas se debe a que a la fecha no se han contratado al personal necesario como se tenía programado al inicio de la vigencia, así mismo, se debe tener en cuenta que durante el periodo algunos funcionarios iniciaron con el disfrute de su periodo de vacaciones así como, las incapacidades y permisos solicitados. Evidencia Entice: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qFmFRG2_N7beipRnDzP9pXbYVxm4WU/edit#gid=443768144	Durante el mes de agosto se recibieron 3650 trámites en la Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, de los cuales se tramitaron solicitudes, de estas 445 corresponden a PQRS y 84 a SAP. El incumplimiento de las metas se debe a las demoras en la contratación. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1T7tgsNHqN_pN6b85hZVrkCnizQ7GH/edit#gid=30580599	Durante el mes de noviembre se recibieron un total de 4264 trámites en la SDPUGT, de los cuales se tramitaron 432 solicitudes, de estas 32 correspondían a SAP y 400 a Derechos de Petición (PQR). El incumplimiento de las metas se debe a las demoras en la contratación y a la no contratación de la totalidad del recurso humano solicitado. Evidencia https://docs.google.com/spreadsheets/d/1k6tSe9kT3VYgdjBs5u4sNmIM9eJqL29/edit#gid=1336631772	Durante el mes de diciembre se recibieron un total de 4120 trámites en la SDPUGT, de los cuales se tramitaron 563 solicitudes, de estas 52 correspondían a SAP y 511 a Derechos de Petición (PQR). El incumplimiento de las metas se debe a las demoras en la contratación y a la no contratación de la totalidad del recurso humano solicitado. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JshR8KXn8RcYr-QuEX7ba-cATwMA0Pw/edit#gid=1175916001	No Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION; sin embargo, no se cumplió con la meta programada de evacuación de trámites de la vigencia. Además, se aprecia que la meta de la actividad al ser exigida por las condiciones de recursos humanos insuficientes, hace que se aumente el rezago en cerca de 69.000 trámites para 2024, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes en la planeación 2024 para atender los trámites de esa vigencia y el rezago acarreado de 2023.
	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	En septiembre no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En septiembre no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En septiembre no se recibieron solicitudes formales de medios de comunicación	En diciembre se dio respuesta a solicitud formal del periódico El Tiempo sobre empresas de energía. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1H0yYcP-668kFOZ_2KIZ_QheaQkEh7?usp=share_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	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	Eliminada del plan de acción del Despacho	Eliminada del plan de acción del Despacho	Eliminada del plan de acción del Despacho	Eliminada del plan de acción del Despacho	Actividad No Verificable	Actividad no disponible en del plan de acción del Despacho pero vigente en la versión 3 del Programa. Se recomienda mantener actualizado el programa con la debida oportunidad, para que guarde coherencia y trazabilidad con la planeación y ejecución de la entidad.
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 culminó en marzo de 2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Esta actividad culminó en marzo de 2023	Cumplida	Se cumplió y verifico en el seguimiento al I C 2023.
	3.2	Realizar encuentros informativos con personal de la entidad sobre la aplicación de los criterios de accesibilidad web a documentos institucionales.	Oficina Asesora de Comunicaciones		14/01/2023 al 30/06/2023	Eliminada del plan de acción de Comunicaciones	Eliminada del plan de acción de Comunicaciones	Eliminada del plan de acción de Comunicaciones	Eliminada del plan de acción de Comunicaciones	Actividad No Verificable	Actividad no disponible en del plan de acción de Comunicaciones pero vigente en la versión 3 del Programa. Se recomienda mantener actualizado el programa con la debida oportunidad, para que guarde coherencia y trazabilidad con la planeación y ejecución de la entidad.
	3.3	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	Se elaboró el estudio previo para "Contratar el servicio de alquiler de equipos móviles de lectura para la toma física del inventario del inventario de bienes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios", el cual se envió al Grupo de Contratos y Adquisiciones mediante memorando 20235280133643 del 18/10/2023; proceso de contratación que fue publicado en la plataforma Secop II, el 21/10/2023 con el número SSPD-MC-027-2023; a 31 de octubre de 2023, fue publicado el informe de evaluación preliminar. Evidencia Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1fw4MVdXoxq7kxqj_uhtGb0YIFq9u?usp=sharing	Mediante contrato 611 de 2023, suscrito con WILKATEK COLOMBIA SAS, se adquirió el servicio de alquiler de equipos móviles de lectura para la toma física del inventario de bienes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios", el cual dio inicio a su ejecución el 14 de noviembre de 2023. En ejecución del contrato, WILKATEK COLOMBIA SAS hizo entrega del equipo móvil de lectura activado y configurado para su uso, así como también, realizó inducción sobre el manejo del mismo. El Grupo de Administración de Bienes realizó las pruebas pertinentes, e inició la toma física del inventario de bienes de forma sistematizada, a través del uso del equipo lector, de lo cual, se anexa el informe correspondiente. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1j6N12uV1PF3oC321WnyDm5X7hWku?usp=drive_link	Dentro del proceso de implementación de la sistematización del inventario - QR, el Grupo de Administración de Bienes realizó la toma física de algunos bienes del inventario de la entidad, con la utilización del equipo móvil de lectura, de lo cual, se anexa el informe y el registro fotográfico correspondiente, cumpliendo así, con el producto del Plan de Acción. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1w0vtcallz6RH2T3O4E2CP9aA9kIG0Z?usp=drive_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
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 septiembre se realizaron 5 talleres presenciales para la 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/13qL2iberL1ufGfo0rs9vH7MUOXBI?usp=drive_link	En el mes de octubre se realizaron 2 talleres presenciales y 3 virtuales para la 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/1N1QSaY6JKRGVQUWibzZDYtanXCIXd9V?usp=sharing	En el mes de noviembre se realizaron 1 taller presencial y 1 taller virtual para la 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/1RqcmLME0skN0anLIZSYHVAFt2YQXQA?usp=drive_link	En el mes de diciembre se realizaron 1 taller presencial y 2 talleres virtuales para la socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales. En total durante el año por medio de los talleres se logró alcanzar la meta de 1000 asistencias técnicas para la formalización de prestadores de servicios públicos domiciliarios. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1h1RnBCF-T-dQ9mCw2G3ra4D9aQAvh?usp=drive_link	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	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	En el mes de septiembre se realizó el Encuentro regional virtual - "Juntos aprendemos en torno a la gestión del agua y el saneamiento". Este espacio contó con la participación de aproximadamente 118 asistentes, se presentaron los objetivos de la jornada, profundizando en la importancia de la gestión comunitaria del agua, el trabajo de la Supervisión en los territorios con la comunidad y la visión de la entidad frente al agua como patrimonio. Así mismo, se llevó a cabo la presentación del Grupo SUI - AAA, quienes socializaron la base normativa asociada al SUI, generalidades del reporte de información del SUI, ejercicio práctico de reporte RUPS y diligenciamiento de información a través de mecanismo de reporte denominado formulario. Evidencia https://drive.google.com/drive/folders/11DRcS0kV83mPw_uXderFaMTZyJWNNZQ?usp=drive_link	Esta actividad culminó en septiembre	Esta actividad culminó en septiembre	Esta actividad culminó en septiembre	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	4.4	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	Durante este periodo no se cuenta con avance para esta actividad.	Para el mes de octubre no se divulga a los grupos de interés las acciones de IVC de la entidad	En el periodo se realizó socialización y divulgación a los Comités de Desarrollo y Control Social y a los Vocales de Control de la Territorial Centro de los mecanismos e instrumentos para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Supervisión. Evidencia https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1_cKTP325o2yhRnqy1Q8TFZJq0Bf	Para el mes de diciembre se divulga a las empresas prestadoras las acciones de IVC de la entidad, la normativa vigente y las disposiciones de la superintendencia a través de 11 requerimientos realizados a las EPS. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1muYQo1RbPTCoURMHMgAgvYf1e81FFZJq0Bf/view	Cumplida	Se observa debida coherencia y trazabilidad del producto elaborado con los registros de SISGESTION y meta de la actividad
	4.3	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						Actividad repetida

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA LEY 21 95 DE 2022 VIGENCIA 2023**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Dallya Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno

Seguimiento III Cuatrimestre 2023

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., 16 enero de 2024

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION 2023				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO III Cuatrimestre 2023	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	4.4.	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 fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Esta actividad fue eliminada	Eliminada de la Versión 3 del PAAC	Esta actividad no se encuentra en el programa versión 3 publicado. Eliminar de la matriz si es procedente

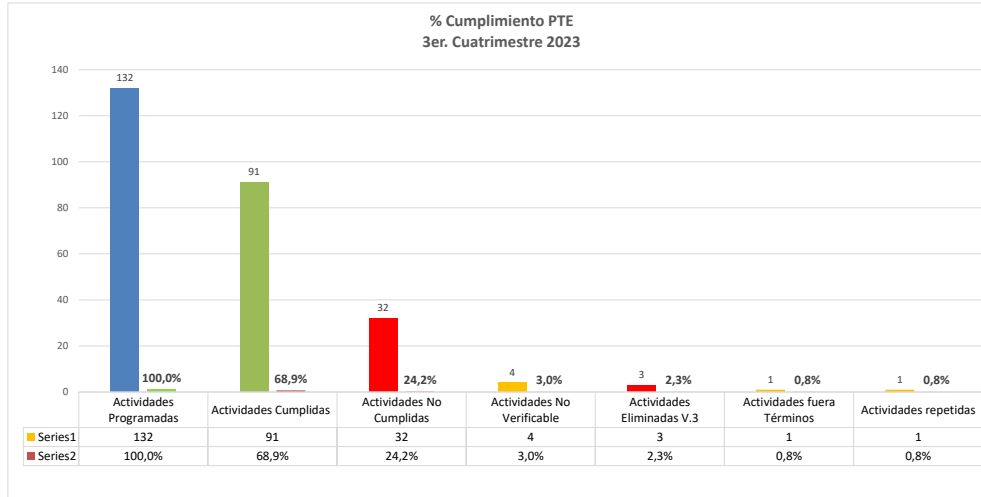
Evaluación y Seguimiento: German Guerrero - Profesional Oficina de Control Interno
Revisó: Dallya Ariza Téllez - Jefe Oficina de Control Interno (e)

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA - PTE - VIGENCIA 2023**

ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PTE - 3er. Cuatrimestre año 2023

COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PTE V.3	Actividades Cumplidas	Actividades No Cumplidas	Actividades No Verificable	Actividades Eliminadas V.3	Actividades cumplida fuera término	Actividades repetidas
Rendición de Cuentas	30	29	1	0	0	0	0
Racionalización de Trámites	3	2	1	0	0	0	0
Gestión del Riesgo de Corrupción	4	3	1	0	0	0	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	55	32	19	2	2	0	0
Transparencia y Acceso a la Información	40	25	10	2	1	1	1
TOTAL	132	91	32	4	3	1	1

Programa de Transparencia y Ética V.3 % Cumplimiento Acumulado - Corte a diciembre de 2023		
Actividades Programadas	132	100,0%
Actividades Cumplidas	91	68,9%
Actividades No Cumplidas	32	24,2%
Actividades No Verificable	4	3,0%
Actividades Eliminadas V.3	3	2,3%
Actividades fuera Términos	1	0,8%
Actividades repetidas	1	0,8%



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 - PTE 2023 Versión 3. en sus cinco (5) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 2.

Los resultados del PTE 2023 Versión 3., producto de la evaluación y seguimiento del 3er.cuatrimestre 2023, son los que se relacionan de manera general a continuación:

- Se dio cumplimiento a la elaboración y publicación en la página web de las nuevas versiones en el documento PTE 2023 Versión 3., conforme a los ajustes efectuados en los componentes.
- 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 (MIPG) 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 PTE versión 3., dentro de los tiempos establecidos
- De un total de 132 actividades formuladas en el PTE V.3., se evidencia que 91 se han ejecutado lo que refleja un indicador de cumplimiento del **68,9%**, 32 actividades No Cumplidas representando el **24,2%**, 4 No verificables (3,0%), 3 Eliminadas Versión 3. con un (2,3%), 1 actividad cumplida fuera términos (0,8%) y 1 actividad repetida (0,8%).

5. Las actividades **NO cumplidas**, se registran principalmente en los siguientes componentes, así:
Mecanismos para Mejorar Atención Ciudadana: No se cumplieron 19 actividades relacionadas con los subcomponentes: Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico/Relacionamiento con el ciudadano/ Superintendencia Delegada para Protección Usuario y Gestión Territorio- SDPUGT y Direcciones Territoriales- D.T., tales como: 86029, 86065, 86001, 86038, 85978, 86010, 86050, 85963, 86104, 85933, 85963, 86012, 86064; 85999, 86037- 85977, 85941, 85935 y 86101.

* **Transparencia y Acceso a la Información:** No se cumplieron 10 actividades relacionadas con el Subcomponente: Transparencia pasiva tales como: 86071, 85987, 86108, 86036, 86069, 86060, 86058, 85988, 86109 y 85951/SDPUGT y D.T. En relación con el desarrollo de las actividades de evacuación de trámites de 2023 y del rezago de vigencias anteriores, se observó en la gran mayoría de las direcciones territoriales que las metas programadas fueron muy exiguas, teniendo en cuenta la falta de personal para atender los miles de trámites allegados a la entidad. Por lo anterior, el rezago de 2023 se aumenta considerablemente para la siguiente vigencia, por lo que es prioritario que se realice un ejercicio de planeación adecuado para garantizar la disponibilidad de recursos que permitan a la entidad atender todo el rezago y los trámites que se alleguen en 2024.

* **Gestión de Riesgos de Corrupción:** Prestar acompañamiento a las dependencias en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno/Actividad 75812/ Despacho Superintendente. No se evidencian soportes consultables para poder determinar el avance de la actividad, además no se evidencian otros seguimientos.

* **Rendición de Cuentas:** Realizar las rendiciones de cuentas por regiones. Actividad 85972/DT Centro.

* **Racionalización de Trámites:** Actualización de la plataforma TE RESUELVO facilitando el acceso al público *Aplicativo SUIT, donde se ejecutó en un 20%. La Oficina de Control Interno, recomienda migrar para el año 2024 dicha estrategia, estableciendo un plan de trabajo que permita su actualización involucrando responsables y fechas de cumplimiento inclusive su implementación y posterior socialización tanto en la entidad como con los usuarios, hasta obtener los beneficios y mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite. Dicha recomendación se informa a través del reporte del seguimiento en el aplicativo SUIT según enlace: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Seguimiento-OCI-estrategia-racionalizacion-tramites-a-diciembre-2023.pdf>

La Oficina de Control Interno recomienda, frente a aquellas actividades que **No se cumplieron**, sean migradas al Programa de Transparencia y Ética que la OAPII está construyendo con las dependencias para la vigencia 2024 entendiéndose que la implementación y cumplimiento del PTE vigencia 2023 se cierra a 31/12/2023 con este resultado presentado.

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

1. Para el proceso ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:

- * La ACPM AM-AS-007 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.
- * La ACPM AM-AS-008 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.

2. 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.

3. 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, ofrecimiento, 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.

La Oficina de Control Interno recomienda frente al Mapa de Riesgos de Corrupción:

- La OAPII debe asegurarse que los planes de tratamiento de riesgos y los indicadores asociados, siempre deben estar en la vigencia de gestión del riesgo. Se han identificado planes de tratamiento que cerraron en años anteriores a 2023 e indicadores de vigencias anteriores.
- La OAPII debe asegurarse que, al momento de eliminar un riesgo, se cumplan con los criterios que están descritos en Instructivo para la administración de riesgos en el numeral 3.4 Procedimiento para la administración de riesgos operación 11.
- Se recomienda que la OAPII haga gestión para fortalecer la competencia en la gestión de riesgos en los líderes de los procesos de la entidad.