

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción       |      |  |  |           |                          | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |   |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021  |   |
|---|------|--|--|-----------|--------------------------|---|---|--|--|--|---|
| Subcomponente                                     | Nº   | Actividades  | Responsable  | Actividad | Fecha programada         | mayo  | junio   | julio  | agosto   | Estado de la Actividad   | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
| 1. Política de Administración de Riesgos          | 1.1. | Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad  | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24623     | 01/02/2021 al 23/12/2021 | <p>En el marco de la implementación del SGAS durante este periodo se realizaron las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se propuso y socializó con la OCCDI el procedimiento de investigaciones de soborno.</li> <li>2. Se socializó con el Grupo de Contratos y Adquisiciones la propuesta de cambios en el formato de transparencia para personas naturales, incluyendo aspectos a socios de negocio para cumplir requisitos ISO 37001</li> <li>3. Se elaboró borrador de metodología para debida diligencia a ser incluida en instructivo de gestión de riesgos.</li> <li>4. Se proyectaron estudios y previos y solicitud de contratación para la adquisición del servicio de diagnóstico a implementación de controles (incluyendo debida diligencia e investigaciones) y contenidos tema de conciencia y formación para el SGAS.</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://drive.google.com/file/d/1CqEdDzDM2p8qoxl_SWRUqFbX67Y7E/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1CqEdDzDM2p8qoxl_SWRUqFbX67Y7E/view?usp=sharing</a></li> <li>2. <a href="https://drive.google.com/file/d/191dKvVFBqerBhR3gkvvM4i9vCOpE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/191dKvVFBqerBhR3gkvvM4i9vCOpE/view?usp=sharing</a></li> <li>3. <a href="https://drive.google.com/file/d/1x1ICA5qYv1f6fnzHmDv-VUj2GCG_x1N/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x1ICA5qYv1f6fnzHmDv-VUj2GCG_x1N/view?usp=sharing</a></li> <li>4. <a href="https://drive.google.com/file/d/1mC4BPkY6aTF1eJ-2vwp657TZvVQ6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mC4BPkY6aTF1eJ-2vwp657TZvVQ6/view?usp=sharing</a></li> </ol> | <p>Para la implementación del SGAS en junio se adelantó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se adelantó el proceso de selección SSPD-MC-021 de 2021, con el objeto "Fortalecer elementos del modelo de operación por procesos para mejorar las capacidades del SGAS" así: (i) Respuesta a observaciones; (ii) Remisión de informe de evaluación inicial de propuestas desde aspectos técnicos; (iii) Requerimientos a oferente por presunta oferta artificialmente baja, de aclaraciones de experiencia y de legitimidad de documentos acreditados como requisitos técnicos habilitantes; (iv) Alcance a remisión de informe de evaluación inicial en aspectos técnicos; (v) Remisión informe definitivo de evaluación desde aspectos técnicos</li> <li>2. Socialización con la OCCDI para validación de alcance de tal oficina en la implementación de la propuesta del procedimiento de investigación y abordaje del soborno</li> <li>3. Reunión con OTIC para ajuste de canal de denuncias de corrupción; los cambios no fueron aprobados por Oficial de Transparencia.</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (i) Memorando de comunicación con No. de radicado 20211200053593</li> <li>(ii) Memorando de comunicación con No. de radicado 20211200055603</li> <li>(iii) Oficios 20211202332291, 20211200068289 y 20211202443831</li> <li>(iv) Memorando de comunicación con No. de radicado 20211200056473</li> <li>(v) Memorando de comunicación con No. de radicado 20211200059933</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <a href="https://drive.google.com/file/d/1WZ3jPhpDCb0Ew500zseCvvdLwFdgHb/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1WZ3jPhpDCb0Ew500zseCvvdLwFdgHb/view?usp=sharing</a></li> <li>3. <a href="https://drive.google.com/file/d/1vZHU8Gv2_RZ4pLFBxkr9mJm7jyLkVievwQ6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1vZHU8Gv2_RZ4pLFBxkr9mJm7jyLkVievwQ6/view?usp=sharing</a></li> </ol>  | <p>En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno durante este periodo se realizaron las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se proyectó estudio previo para contratación directa de servicios de diagnóstico de implementación del SGAS y para la asesoría metodológica en debida diligencia e investigación del soborno.</li> <li>2. Se realizó mesa de trabajo con Dirección de Talento Humano para informar la necesidad de crear el procedimiento de investigaciones y para exponer propuesta de procedimiento.</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://docs.google.com/document/d/1_jtqBpP2tX0X8bAZ-Bdix1UlxM0zBe/edit?usp=sharing&amp;source=114723134372057561592&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/document/d/1_jtqBpP2tX0X8bAZ-Bdix1UlxM0zBe/edit?usp=sharing&amp;source=114723134372057561592&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/ul/1folders/117kxH8S24uJ7OTPNu1pQVshn1JdKo">https://drive.google.com/drive/ul/1folders/117kxH8S24uJ7OTPNu1pQVshn1JdKo</a></p>  | <p>1. Se proyectaron los estudios previos para la contratación por proceso de selección de mínima cuantía para la consultoría en abordaje de requisitos de riesgos de soborno, debida diligencia, investigación de soborno y contenidos para las acciones de toma de conciencia y formación.</p> <p>2. Se identificaron y definieron los ajustes documentales requeridos para la implementación de requisitos relativos a la gestión de conflictos de intereses en los procesos de Gestión de Talento Humano y Adquisición de Bienes y Servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://drive.google.com/file/d/1dzH85u_V7Em7gnewDkqkFzqG7uFX9v7?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1dzH85u_V7Em7gnewDkqkFzqG7uFX9v7?usp=sharing</a></li> <li>2.a. Proceso Gestión de Talento Humano: <a href="https://drive.google.com/file/d/1LRf54ScDzB3uVL6zpvBAvmqWUEULV/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1LRf54ScDzB3uVL6zpvBAvmqWUEULV/view?usp=sharing</a></li> <li>2.b. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios: <a href="https://drive.google.com/file/d/1PG1k6CjBY1Rx7UYCuGuFX7stYcdqF/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PG1k6CjBY1Rx7UYCuGuFX7stYcdqF/view?usp=sharing</a></li> </ol> | En Desarrollo  | <p>En el subcomponente de Política de Administración de Riesgos la actividad desarrollada implementación del sistema de Gestión Antisoborno en la entidad se encuentra plasmada en la actividad N° 24623 en el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, y se encuentra programada el 30% para su ejecución en el mes de mayo así las cosas, la dependencia realizó cuatro actividades en las cuales se socializó el procedimiento de investigaciones de soborno, modificación a el formato de transparencia, elaboración del borrador de la metodología y se diseñaron estudios previos para el desarrollo de la misma. Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://drive.google.com/file/d/1CqEdDzDM2p8qoxl_SWRUqFbX67Y7E/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1CqEdDzDM2p8qoxl_SWRUqFbX67Y7E/view?usp=sharing</a></li> <li>2. <a href="https://drive.google.com/file/d/191dKvVFBqerBhR3gkvvM4i9vCOpE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/191dKvVFBqerBhR3gkvvM4i9vCOpE/view?usp=sharing</a></li> <li>3. <a href="https://drive.google.com/file/d/1x1ICA5qYv1f6fnzHmDv-VUj2GCG_x1N/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x1ICA5qYv1f6fnzHmDv-VUj2GCG_x1N/view?usp=sharing</a></li> <li>4. <a href="https://drive.google.com/file/d/1mC4BPkY6aTF1eJ-2vwp657TZvVQ6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mC4BPkY6aTF1eJ-2vwp657TZvVQ6/view?usp=sharing</a></li> </ol> <p>Se observa que las evidencias y soportes se encuentran acordes con la actividad a desarrollar en el mes previsto y con base en el cronograma.</p> <p>En los meses de junio, julio y agosto según el plan de acción no se encontraban actividades programadas; sin embargo, la dependencia ejecutó las siguientes: <b>Mes de junio:</b> 1 Apoyo precontractual en el proceso de selección SSPD-MC-021 de 2021, con el objeto "Fortalecer elementos del modelo de operación por procesos para mejorar las capacidades del SGAS"</p> <p><b>Mes de julio:</b> 1 Proyección de estudios previos para el diagnóstico de implementación del SGAS y para la asesoría metodológica en debida diligencia e investigación del soborno.</p> <p>2. Mesa de trabajo con Dirección de Talento Humano para informar la necesidad de crear el procedimiento de investigaciones y para exponer propuesta de procedimiento.</p> <p><b>Mes de Agosto:</b> 1 Proyección de estudios previos para la consultoría en abordaje de requisitos de riesgos de soborno, debida diligencia, investigación de soborno y contenidos para las acciones de toma de conciencia y formación. La evidencia de la actividad se encuentra contenida en correo electrónico remitido por el profesional de la dependencia indicando que se presentan estudios previos para revisión de la Jefe, el documento de estudios previos no es visible.</p> <p>Las evidencias relacionadas en los meses de junio y julio se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p> |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1. | Definir tratamientos de los riesgos de corrupción y gestión  | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24820     | 01/01/2021 a 31/03/2021  | Actividad finalizada  | Actividad finalizada  | Actividad finalizada   | Actividad finalizada   | En Retraso de Ejecución  | <p>Si bien en el monitoreo la Oficina Asesora de Planeación e Innovación-OAPI registra esta actividad como <b>actividad finalizada</b>, la OCI verifica en Sisgestion que esta actividad no evidencia avance alguno durante el II cuatrimestre 2021. Continúa con un 60% de avance a marzo de 2021.</p> <p>La OCI reitera la recomendación dada en el informe anterior para que esta actividad sea reprogramada y se logre cumplir con la meta del 100% antes de finalizada la vigencia 2021, así: "Se recomienda reprogramar esta actividad con nuevas fechas, ajustando en el Plan de acción la programación de Indicadores en Sisgestion y en el PAAC, teniendo en cuenta que aún se encuentra el 40% de la actividad en desarrollo y pendiente de ejecución y aprobación algunos riesgos de corrupción y de gestión para determinados procesos; así como delimitar su alcance en el PAAC, teniendo en cuenta que el componente es "Gestión de Riesgos de Corrupción", enfocado al tratamiento de los riesgos de corrupción".</p>  |
| 3. Consulta y divulgación                         | 3.1. | Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24631     | 15/01/2021 a 31/12/2021  | <p>Con el fin de continuar con el diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, se presentó la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio para articular trabajo con vocales de control y líderes comunitarios. Asimismo, se presentó la metodología al Observatorio de Transparencia Reduva.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/17YEerLUuHt2o_VD338zS3U8vNvKvD/view">https://drive.google.com/file/d/17YEerLUuHt2o_VD338zS3U8vNvKvD/view</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1GnhvCdk1ZF_kwA3XyKcQUWvHGfhtTqN0/view">https://drive.google.com/file/d/1GnhvCdk1ZF_kwA3XyKcQUWvHGfhtTqN0/view</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1GCGZMx8hw1SGwS2j3xuB0GvUvCgI/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GCGZMx8hw1SGwS2j3xuB0GvUvCgI/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1NFv88ZuHjH5v-uhm5AmZv-re7Z38/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1NFv88ZuHjH5v-uhm5AmZv-re7Z38/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/15dmuAmAeAS5pcHEdMnRk8Q74SYDvDe/edit#gid=545027906">https://docs.google.com/spreadsheets/d/15dmuAmAeAS5pcHEdMnRk8Q74SYDvDe/edit#gid=545027906</a></p>   | <p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en junio se realizó la primera reunión con vocales de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 en ciudadanos colectiva del PAAC 2022. Adicional, se propuso cronograma de trabajo para la primera base (fortalecimiento de bases de conocimiento) durante el mes de julio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1v7J46wH2jWYyKPFyWILmR0Lz_x2B/viw7?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1v7J46wH2jWYyKPFyWILmR0Lz_x2B/viw7?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1GnhvCdk1ZF_kwA3XyKcQUWvHGfhtTqN0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GnhvCdk1ZF_kwA3XyKcQUWvHGfhtTqN0/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAfmE8kL81xdX04XycjcgY1stUx0-4edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAfmE8kL81xdX04XycjcgY1stUx0-4edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1QbWVvVvRMT4yN8HUG9U5mmyJOuzqQ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1QbWVvVvRMT4yN8HUG9U5mmyJOuzqQ/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_Ef62x09H15_tgQ-B9k9Lpysz/edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_Ef62x09H15_tgQ-B9k9Lpysz/edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAp_mWQ-PqJ-2OSPF01jDnRrWmC-gw5edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAp_mWQ-PqJ-2OSPF01jDnRrWmC-gw5edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UkApAGoeot9yZWmMf5R-X96xP5DZng/edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UkApAGoeot9yZWmMf5R-X96xP5DZng/edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1PaPEXNcAcNU6hgR-k3ct61k8AFTIq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PaPEXNcAcNU6hgR-k3ct61k8AFTIq/view?usp=sharing</a></p> | <p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en julio se implementó la primera fase de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 en ciudadanos (Bases de conocimiento) en la cual se dictaron capacitaciones sobre los componentes del PAAC</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/18712Pqdz7P4ZE-N8S2GxxCAjEA5cd5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18712Pqdz7P4ZE-N8S2GxxCAjEA5cd5/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1mFFH1h9-p8MNDSE8WvHfC9Y4KH/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1mFFH1h9-p8MNDSE8WvHfC9Y4KH/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAfmE8kL81xdX04XycjcgY1stUx0-4edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAfmE8kL81xdX04XycjcgY1stUx0-4edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1QbWVvVvRMT4yN8HUG9U5mmyJOuzqQ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1QbWVvVvRMT4yN8HUG9U5mmyJOuzqQ/view?usp=sharing</a></p> <p><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_Ef62x09H15_tgQ-B9k9Lpysz/edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_Ef62x09H15_tgQ-B9k9Lpysz/edit?usp=sharing&amp;source=113683465788323255622&amp;rlpof=true&amp;sd=true</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/file/d/1PaPEXNcAcNU6hgR-k3ct61k8AFTIq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PaPEXNcAcNU6hgR-k3ct61k8AFTIq/view?usp=sharing</a></p> | En Desarrollo  | <p>El diseño de la estrategia de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación se encuentra establecida en el plan de acción actividad N° 4631 de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional en el cuatrimestre a presentar la dependencia realizó las siguientes actividades:</p> <p>1. Presentó metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio para articular trabajo con vocales de control y líderes comunitarios igualmente presentaron la metodología al Observatorio de Transparencia Reduva.</p> <p>Se llevó a cabo reunión con vocales de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de Co-creación PAAC y se les invitó a participar en la creación colectiva del PAAC 2022; propusieron cronograma de trabajo para la primera base (fortalecimiento de bases de conocimiento); implementó la primera fase de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos finalmente se llevaron a cabo mesas de trabajo donde se presentaron los principales componentes.</p> <p>Las evidencias de las actividades realizadas por la dependencia se encuentran acorde con la descripción efectuada, en desarrollo de esta actividad se resalta la inclusión y participación de la ciudadanía, los cuales se encuentran aportando en estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022.</p> |   |
|   | 4.1  | Revisión y validación de la política de administración de riesgos  | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24822     | 01/09/2021 a 31/10/2021  | Actividad programada a partir de septiembre   | Actividad programada a partir de septiembre   | Actividad programada a partir de septiembre  | Actividad programada a partir de septiembre  | No Programada en el Periodo de Seguimiento   | No aplica para el período de seguimiento. Comienza en Septiembre de 2021  |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción |     |   |  |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |   |   |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021   |  |
|---|-----|---|--|-----------|-------------------------|--|---|---|---|---|--|
| Subcomponente                               | Nº  | Actividades   | Responsable  | Actividad | Fecha programada        | mayo   | junio   | julio   | agosto  | Estado de la Actividad  | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
| 4. Monitoreo y revisión                     | 4.2 | Revisar y validar la documentación SIGME y el módulo de ISODOC asociado a los riesgos, frente a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades vigente | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24823     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>Con el propósito de revisar y validar la documentación del SIGME y el módulo de ISODOC asociado a los riesgos, en este periodo, se adelantó una mesa de trabajo con el proveedor SISCOCOMPUTO, con el fin de definir los lineamientos para la intervención del módulo de mapa de riesgos frente a la nueva metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública expedida en el año 2020.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/1USEWNkwhV_IZNADYHG7yDeuT_N2UdMd/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1USEWNkwhV_IZNADYHG7yDeuT_N2UdMd/view?usp=sharing</a></p> | <p>En el marco de la revisión y validación de la documentación del SIGME y el módulo de ISODOC asociado a los riesgos, en este periodo se llevó a cabo una mesa de trabajo con el proveedor de la plataforma ISODOC, Siscocomputo, con el fin de revisar la respuesta dada por el DAFP sobre la actualización de la guía de administración de riesgos a la Supervisores. Resultado del análisis de esta se aclararon las dudas que motivaron el requerimiento al DAFP así como la operativización en el ISODOC - SIGME; asimismo, los requerimientos y funcionalidades para el módulo se mantienen conforme a lo estimado en las reuniones anteriores, así como los requerimientos para el mapa de riesgos de corrupción.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/18nUuqIKySoL1TyAXoKkbEvr40Ad0s6/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18nUuqIKySoL1TyAXoKkbEvr40Ad0s6/view?usp=sharing</a></p> | <p>Para este periodo, se revisaron y validaron los requerimientos del módulo de riesgos frente a los nuevo lineamientos de la guía de administración de riesgos versión 5 del DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniendo como resultado la aceptación de las pruebas iniciales para el paso a producción.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>(i) <a href="https://drive.google.com/file/d/1Q16kq0VYpP7zz5g8SbrUB-I2AV5_6xl/view">https://drive.google.com/file/d/1Q16kq0VYpP7zz5g8SbrUB-I2AV5_6xl/view</a><br/>(ii) <a href="https://docs.google.com/document/d/1dMNAWm_EJ5TUk8-FcWmOQ5nPrYhY7JOc/edit">https://docs.google.com/document/d/1dMNAWm_EJ5TUk8-FcWmOQ5nPrYhY7JOc/edit</a></p>  | En Desarrollo   | <p>En los meses previstos para este seguimiento la Oficina Asesora de Planeación e innovación institucional llevó a cabo mesas de trabajo con el proveedor SISCOCOMPUTO para la intervención y ajuste del módulo de mapa de riesgos frente a la nueva metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, requerimientos que se encuentran en aceptación de las pruebas iniciales para el paso a producción en el módulo referenciado.</p> <p>Se evidenció que los documentos soportes son coherentes y corresponden a las actividades realizadas.</p> |  |
| 5. Seguimiento                              | 5.1 | Realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos  | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24821     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>Actividad sin programación para el periodo de reporte.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>No aplica para el mes de mayo.</p>   | <p>Considerando que el seguimiento a los controles de los riesgos se realiza con periodicidad trimestral, la verificación de estos por parte de los profesionales de la OAPI se efectuará en julio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoProcesoV3?OpenView</a></p>   | <p>Seguimiento trimestral a controles de los riesgos de: 1. Gestión: (i) Adquisición de B/S (ii) Comunicaciones (iii) Control disciplinario interno (iv) Defensa judicial (v) DE (vi) Evaluación de la gestión institucional (vi) Fortalecimiento del C.S, (vii) Gestión admin y logística (ix) Gestión de la inf y el conocimiento (xi) Gestión de TI (xii) Gestión de TH (xiii) Gestión Financiera (xiv) Medidas para el control (xv) MI (xvi) Normativa (xvii) Protección al usuario (xviii) SM (xx) VI (xx) GD. 2. Corrupción: (i) Adquisición de B/S (ii) Control disciplinario interno, (iii) Gestión admin y logística, (iv) Gestión del TH, (v) Gestión financiera, (vi) Medidas para el control, (vii) Protección al usuario, (viii) Vigilancia e inspección. 3. Digitales: (i) Comunicaciones (ii) DE (iii) Fortalecimiento del C.S, (iv) Gestión de la inf y el conocimiento (v) Gestión de TI (vi) Gestión del TH (vii) Gestión Documental (viii) Gestión Financiera (ix) Medidas para el control (x) Mejora e innovación</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1. Ver los procesos mencionados en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoProcesoV3?OpenView</a> 2. Ver los procesos mencionados en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoProcesoCorrupcionV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoProcesoCorrupcionV3?OpenView</a> 3. Ver los procesos mencionados en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoSeguridadInformacionProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiegoSeguridadInformacionProcesoV3?OpenView</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m3-0p-xvIW_cJ0cq8m8SkRyv8kktH0-Kp/edit?usp=sharing&amp;oid=114723134370257561592&amp;rfpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m3-0p-xvIW_cJ0cq8m8SkRyv8kktH0-Kp/edit?usp=sharing&amp;oid=114723134370257561592&amp;rfpof=true&amp;sd=true</a></p> | <p>Actividad sin programación para el periodo de reporte.</p> | En Desarrollo   | <p>Con base en el plan de acción de la Oficina Asesora de Planeación e innovación institucional la actividad realizar seguimiento trimestral a los controles definidos para el tratamiento de riesgos N° 24821, se encontraba programa en el mes de junio de la presente vigencia; sin embargo, al haberse determinado como una verificación trimestral, la dependencia encargada ejecutó esta actividad en el mes de julio.</p> <p>En desarrollo de la misma, realizó seguimiento a controles para tratamiento de riesgos de la siguiente manera:<br/>1,21 de gestión.<br/>2,8 de corrupción<br/>3,10 digitales.</p> <p>Las evidencias de estos seguimientos se encuentran en el aplicativos sigma y se encuentra el seguimiento efectuado por el profesional de la Oficina asesora de planeación e innovación institucional.</p> |

Evaluación y Seguimiento: Andrea Castro - Profesional Especializada Oficina de Control Interno  
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno  
Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021  
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| DATOS TRÁMITE A RACIONALIZAR |        |   |          | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR   |  |   |                      | PLAN DE EJECUCIÓN   |              |                             | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN<br>Corte 31 agosto de 2021                  |  |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021   |                        |  |
|------------------------------|--------|---|----------|---|--|---|----------------------|---|--------------|-----------------------------|---|--|--|--|---|------------------------|--|
| Tipo                         | Numero | Nombre  | Estado   | Situación actual  | Mejora por implementar   | Beneficio al ciudadano o entidad  | Tipo racionalización | Acciones racionalización                                  | Fecha Inicio | Fecha final racionalización | Responsable   | mayo   | junio  | julio  | agosto  | Estado de la Actividad | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
| Único                        | 24441  | Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Inscrito | Se presenta un alto nivel de rezago de los trámites de PQR al interior de la entidad. | Disminución en los tiempos al interior de la entidad por cada una de las etapas que comprenden el trámite. | Mejorar los tiempos al interior de la entidad en cada una de las etapas que comprenden el proceso de trámite. | Administrativa       | Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos. | 01/02/2021   | 31/12/2021                  | Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en territorio. | <p>1. Se realizó la actualización e implementación de la herramienta tecnológica Centro de Relevo se adjunta listado de asistentes</p> <p>2. Reporte final curso servicio al cliente telefónico SENA</p> <p>3. Inicio de inscripciones curso servicio al cliente presencial SENA</p> <p>4. Inicio de inscripciones curso herramientas Microsoft Office SENA</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>1. Asistencia <a href="https://acortar.link/PIGac">https://acortar.link/PIGac</a></p> <p>Presentación <a href="https://cut.ly/2nveZuY">https://cut.ly/2nveZuY</a> evidencia de la implementación de algunos de los gestores</p> <p>2. <a href="https://bit.ly/3qpaHQ">https://bit.ly/3qpaHQ</a></p> <p>3. <a href="https://acortar.link/X13Fw">https://acortar.link/X13Fw</a></p> <p>4. <a href="https://acortar.link/V9wYr">https://acortar.link/V9wYr</a></p> | <p>Avance:</p> <p>1. Se realizó la inducción aplicación NSU 2021 y Centro de Relevo por territorial</p> <p>2. Inicio de curso SENA manejo de herramienta Microsoft Office</p> <p>3. Se solicitó curso del Sena para vocales de control.</p> <p>4. Se lanza encuesta NSU 2021 en los canales de atención Chat, Video llamada, TeResuelve, página web, Puntos presenciales.</p> <p>5. Se publica los gifs en lengua de señas colombianas en la plataforma TeResuelve.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <p>1. <a href="https://i9.cl/6v3x8">https://i9.cl/6v3x8</a></p> <p>2. <a href="https://i9.cl/6ptx7">https://i9.cl/6ptx7</a> y sesiones: <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLPhEY3nmpWwED0zD-V3mYzWu6OB_Y">https://youtube.com/playlist?list=PLPhEY3nmpWwED0zD-V3mYzWu6OB_Y</a></p> <p>3. <a href="https://i9.cl/7C2np">https://i9.cl/7C2np</a></p> <p>4. <a href="https://i9.cl/hcz3o">https://i9.cl/hcz3o</a> y <a href="https://docs.google.com/document/d/16ZFmaH8L8aHbVOCDCLFgZu_WEZO1p4KTTNw-2T/edit">https://docs.google.com/document/d/16ZFmaH8L8aHbVOCDCLFgZu_WEZO1p4KTTNw-2T/edit</a></p> <p>5. <a href="https://i9.cl/u6Q2a">https://i9.cl/u6Q2a</a> y <a href="https://teresolve.superservicios.gov.co/home">https://teresolve.superservicios.gov.co/home</a></p> | <p>Avance: 1. Continua el curso de herramientas de oficina, se adjunta lista de reproducción de cada sesión 2. Inicio del curso Servicio al cliente presencial, se envía listado de asistencia hasta el momento 3. Se realiza un formulario de evaluación del curso herramienta oficina 4. Se define documento para traducción en lengua nativa Wayuu Carta de trato digno 5. Se define documento para traducción en lenguaje claro 6. Entrega final de encuesta de caracterización rural 7. Se realiza borrador del informe del primer semestre NSU 2021 8. Se envía el guion sobre el trámite recurso de reposición para elaborar video en lengua de señas para la plataforma TeResuelve.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>1. <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLPhEY3nmpWwED0zD-V3mYzWu6OB_Y">https://youtube.com/playlist?list=PLPhEY3nmpWwED0zD-V3mYzWu6OB_Y</a> listado de asistencia completo</p> <p>2. <a href="https://drive.google.com/file/d/1C67jMfw4N1TWtucm3a5jBByC7G5N7C/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1C67jMfw4N1TWtucm3a5jBByC7G5N7C/view?usp=sharing</a></p> <p>3. <a href="https://i9.cl/698d">https://i9.cl/698d</a></p> <p>4. <a href="https://i9.cl/698d">https://i9.cl/698d</a></p> <p>5. <a href="https://i9.cl/698d">https://i9.cl/698d</a></p> <p>6. <a href="https://acortar.link/MNpCZS">https://acortar.link/MNpCZS</a></p> <p>7. <a href="https://i9.cl/698d">https://i9.cl/698d</a></p> <p>8. <a href="https://acortar.link/y4d7T">https://acortar.link/y4d7T</a> adjunto correo de solicitud <a href="https://acortar.link/JBKU1">https://acortar.link/JBKU1</a></p> | <p>Avance:</p> <p>1. Finaliza el curso de Uso de herramientas de oficina</p> <p>2. Finaliza curso de Servicio al cliente presencial.</p> <p>3. Se realiza la segunda etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas), se adjunta listado de asistencia y videos 1 sesión 9 de agosto, segunda sesión 17 de agosto</p> <p>4. Organización de la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, dirigido por el DNP</p> <p>5. Organización de la capacitación sobre atención a personas en condición de discapacidad visual</p> <p>6. Se realiza la convocatoria al curso de Uso de herramientas de oficina para Vocales de control, se adjunta correo y formulario de inscripción</p> <p>7. Se realiza el contacto con el ICBF para temas de infancia, mujeres embarazadas</p> <p>8. Se realiza el contacto con proseguridad social</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>1. Listado de asistencia completo <a href="https://acortar.link/L0K4u">https://acortar.link/L0K4u</a></p> <p>2. Listado asistencia <a href="https://acortar.link/PA8N1M">https://acortar.link/PA8N1M</a></p> <p>3. Asistencia <a href="https://acortar.link/MJMEV1">https://acortar.link/MJMEV1</a></p> <p>Video 1 <a href="https://acortar.link/MJFg2">https://acortar.link/MJFg2</a></p> <p>Video 2 <a href="https://acortar.link/hqJGS8">https://acortar.link/hqJGS8</a></p> <p>Video 3 <a href="https://acortar.link/jser05">https://acortar.link/jser05</a></p> <p>Video 4 <a href="https://acortar.link/28WNL">https://acortar.link/28WNL</a></p> <p>4. <a href="https://acortar.link/YmBDK">https://acortar.link/YmBDK</a></p> <p>5. <a href="https://acortar.link/BGyLn">https://acortar.link/BGyLn</a></p> <p>6. <a href="https://acortar.link/POLwS">https://acortar.link/POLwS</a></p> <p>7. <a href="https://acortar.link/AWCTz">https://acortar.link/AWCTz</a></p> <p>8. <a href="https://acortar.link/w7zbu">https://acortar.link/w7zbu</a></p> | En Desarrollo          | <p>Dentro de la muestra se efectuó revisión a los soportes y registros de la actividad del mes de mayo sobre curso servicio al cliente presencial y virtual SENA y agosto la convocatoria al curso de Uso de herramientas de oficina para Vocales de control, observando que los documentos son equivalentes a los producidos registrados en el aplicativo SIGESTION y consistentes entre lo Programado vs. Ejecutado; evidencias que son completas, relevantes y verificables. El indicador cumplimiento de esta actividad a agosto del 2021 es del 100%.</p> <p>Se mantiene la observación y recomendación efectuada por la OCI en el informe de evaluación y seguimiento Primer cuatrimestre 2021, en el sentido de corregir en el documento del PAAC V.3 del 03/05/2021 publicado en la web, pagina 5, para el Componente Estrategia de Racionalización de Trámites, el numero del código del trámite con el cual está identificado dentro del SUIT, se observa el 23275 siendo el correcto el 25275, con el fin que las buenas de información sean consistentes entre si.</p> |

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

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Rendición de Cuentas                     |      |  |  |           |                          | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |  |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|------|--|--|-----------|--------------------------|---|--|--|--|---|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades  | Responsable  | Actividad | Fecha programada         | mayo  | junio  | julio  | agosto   | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
|  | 1.1. | Diseñar la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para las vigencias 2022   | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24630     | 01/06/2021 a 31/10/2021  | Actividad programada a partir de junio  | Actividad sin programación para este periodo.  | En el marco del diseño de la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para la vigencia 2022, en julio se realizó una reunión de capacitación con ciudadanos sobre el componente de rendición de cuentas como fase preparatoria del diseño participativo de la estrategia.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1QbWlVVvVrMT4yNj8HJG9U5mmygQzuzQ/view">https://drive.google.com/file/d/1QbWlVVvVrMT4yNj8HJG9U5mmygQzuzQ/view</a><br><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_E1F52k09H15_tgQBskjLPyez/edit#slide=id.p1">https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_E1F52k09H15_tgQBskjLPyez/edit#slide=id.p1</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1yACIPsqGpnSaMTPX_uQuKB8sHm47kT7/view">https://drive.google.com/file/d/1yACIPsqGpnSaMTPX_uQuKB8sHm47kT7/view</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NMRzEbwbt-8tffQkVd37Zw2_PM6S2W/edit#gid=1052833662">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NMRzEbwbt-8tffQkVd37Zw2_PM6S2W/edit#gid=1052833662</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1V2HUSGnK11UjgeV6KcJ33HW7gLSiV/Uh/view">https://drive.google.com/file/d/1V2HUSGnK11UjgeV6KcJ33HW7gLSiV/Uh/view</a><br><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1mwVs_C-9zqRtrh-Pw9OH02IMex/EIj/edit#slide=id.p1">https://docs.google.com/presentation/d/1mwVs_C-9zqRtrh-Pw9OH02IMex/EIj/edit#slide=id.p1</a> | Con el fin de diseñar la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para la vigencia 2022, en este periodo se realizó una actividad para la identificación de problemas relacionados con la estrategia de rendición de cuentas de la Superintendencia con ciudadanos. Igualmente, se orientó el ejercicio que lideran ellos para ampliar las necesidades y problemáticas asociadas a la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1yACIPsqGpnSaMTPX_uQuKB8sHm47kT7/view">https://drive.google.com/file/d/1yACIPsqGpnSaMTPX_uQuKB8sHm47kT7/view</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NMRzEbwbt-8tffQkVd37Zw2_PM6S2W/edit#gid=1052833662">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NMRzEbwbt-8tffQkVd37Zw2_PM6S2W/edit#gid=1052833662</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1V2HUSGnK11UjgeV6KcJ33HW7gLSiV/Uh/view">https://drive.google.com/file/d/1V2HUSGnK11UjgeV6KcJ33HW7gLSiV/Uh/view</a><br><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1mwVs_C-9zqRtrh-Pw9OH02IMex/EIj/edit#slide=id.p1">https://docs.google.com/presentation/d/1mwVs_C-9zqRtrh-Pw9OH02IMex/EIj/edit#slide=id.p1</a> | En Desarrollo   | <b>Junio.</b> No se realizaron actividades.<br><b>Julio.</b> Reunión de capacitación con ciudadanos, componente rendición de cuentas (fase preparatoria del diseño participativo de la estrategia)<br><b>Agosto.</b> Actividad con los ciudadanos para identificar problemas asociados a la estrategia de rendición de cuentas de la Superintendencia.<br><b>Evidencias.</b> <a href="https://drive.google.com/file/d/1QbWlVVvVrMT4yNj8HJG9U5mmygQzuzQ/view">https://drive.google.com/file/d/1QbWlVVvVrMT4yNj8HJG9U5mmygQzuzQ/view</a><br><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_E1F52k09H15_tgQBskjLPyez/edit#slide=id.p1">https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_E1F52k09H15_tgQBskjLPyez/edit#slide=id.p1</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAP_mWQ-PqJ-ZO5PFC1jDnRrswmC-gvs/edit#gid=1484707476">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAP_mWQ-PqJ-ZO5PFC1jDnRrswmC-gvs/edit#gid=1484707476</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1yACIPsqGpnSaMTPX_uQuKB8sHm47kT7/view">https://drive.google.com/file/d/1yACIPsqGpnSaMTPX_uQuKB8sHm47kT7/view</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NMRzEbwbt-8tffQkVd37Zw2_PM6S2W/edit#gid=1052833662">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NMRzEbwbt-8tffQkVd37Zw2_PM6S2W/edit#gid=1052833662</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1V2HUSGnK11UjgeV6KcJ33HW7gLSiV/Uh/view">https://drive.google.com/file/d/1V2HUSGnK11UjgeV6KcJ33HW7gLSiV/Uh/view</a><br><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1mwVs_C-9zqRtrh-Pw9OH02IMex/EIj/edit#slide=id.p1">https://docs.google.com/presentation/d/1mwVs_C-9zqRtrh-Pw9OH02IMex/EIj/edit#slide=id.p1</a>  |
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.2. | Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles  | Oficina Asesora de Comunicaciones                        | 24164     | 1/01/2021 al 31/12/2021  | En mayo se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 2 comunicados de prensa, 5 notas de interés, 204 publicaciones en Twitter, 68 en Facebook, 6 en YouTube, 4 en LinkedIn, 83 en portal web, 25 en portal SUI, 28 en Intranet, 4 boletines virtuales infomate, 47 correos electrónicos sectorizados, 9 carteleros virtuales y 3 fondos de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing</a> | En junio se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 6 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 227 publicaciones en Twitter, 77 en Facebook, 14 en YouTube, 4 en LinkedIn, 66 en portal web, 13 en portal SUI, 17 en Intranet, 4 boletines virtuales infomate, 41 correos electrónicos sectorizados, 10 carteleros virtuales y 5 fondos de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing</a> | En julio se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 7 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 190 publicaciones en Twitter, 70 en Facebook, 9 en YouTube, 11 en Instagram, 9 en LinkedIn, 69 en portal web, 14 en portal SUI, 33 en Intranet, 4 boletines virtuales infomate, 46 correos electrónicos sectorizados, 11 carteleros virtuales y 4 fondos de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing</a>   | En agosto se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 7 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 187 publicaciones en Twitter, 62 en Facebook, 4 en YouTube, 11 en Instagram, 11 en LinkedIn, 85 en portal web, 17 en portal SUI, 27 en Intranet, 4 boletines virtuales infomate, 40 correos electrónicos sectorizados, 11 carteleros virtuales y 1 fondo de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | Se divulgó información institucional a los grupos de interés a través de los canales de comunicación disponibles como: comunicados de prensa, notas de interés, publicaciones en twitter, linkedin, portal web, portal SUI, intranet, boletines virtuales infomate, correos electrónicos sectorizados, carteleros virtuales, fondos de pantalla.<br><b>Evidencia.</b> Formato Control de Actualización divulgación en medios de comunicación CO-F-009 Versión 4, een el que se detalla (No, tema de divulgación, dependencia solicitante, nombre del solicitante, tipo de solicitud, medio/canal comunicación, tema nombre del archivo, enlace o soporte de la publicación o divulgación, fecha solicitud, fecha de publicación, responsable publicación y observaciones).<br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mco1_q_gzDotJGVC?usp=sharing</a><br>Se efectuó revisión aleatoria evidenciando que las actividades realizadas están de acuerdo con los productos establecidos en SIGGESTION plan de acción 2021, Oficina Asesora de Comunicaciones.<br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI, los soportes registrados corresponden con las actividades realizadas.  |
|  | 1.3  | Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada   | Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación    | 24455     | 1/06/2021 al 31/12/2021  | Actividad programada a partir de junio  | Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.   | Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.   | Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.   | En Desarrollo   | Actividad programada para el mes de junio, envío de informe de gestión al grupo de comunicaciones de la Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación, para publicación en la página web de la Superintendencia.<br><b>Evidencia.</b> <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1mP3yKemNNiWHz25BhTTHiYCWpky">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1mP3yKemNNiWHz25BhTTHiYCWpky</a><br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI acorde con la actividad, se evidencia el registro del soporte correspondiente en SIGGESTION plan de acción 2021.   |
|  | 1.4  | Recopilar y estructurar la información referente a los avances de las acciones adelantadas por parte de la Dirección Interventadas a las empresas en toma de posesión. | Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación    | 24454     | 01/01/2021 a 31/12/2021  | 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.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8</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.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8</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.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8</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.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8</a>  | En Desarrollo   | En los meses de mayo, junio, julio y agosto, 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.<br><b>Evidencias.</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8</a><br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI en SIGGESTION plan de acción 2021, se encuentran los registros correspondientes a las actividades realizadas por la Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación.  |
|  | 2.1  | Realizar ejercicios de rendición de cuentas dirigidas a medios de comunicación y otros grupos de interés   | Oficina Asesora de Comunicaciones                        | 24173     | 01/01/2021 a 31/12/2021  | En mayo, la Oficina Asesora de Comunicaciones no realizó ejercicios de rendición de cuentas dirigidas a medios de comunicación y otros grupos de interés.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>No aplica para este mes  | En junio no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas desde la OAC<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>No aplica para este mes   | En julio no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas desde la OAC  | En agosto no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas desde la OAC   | En Desarrollo   | Se verificó en SIGGESTION plan de acción 2021, evidenciando que en los meses de mayo, junio, julio y agosto no se registra realización de ejercicios de rendición de cuentas dirigidas a medios de comunicación y otros grupos de interés.  |
|  |      |  | Dirección Territorial Centro                             | 24254     | 01/03/2021 al 30/11/2021 | En el mes de mayo, se realizó el ejercicio de rendición de cuentas del año 2021 de la Dirección Territorial Centro junto con las demás Direcciones Territoriales y la Delegada para la Protección del Usuario y Gestión en Territorio. Dicha rendición se realizó en vivo y en directo a través de medios virtuales.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Ver expediente ORFEO 2021812321000047E  | En el mes de junio, se realizó ejercicio de rendición de cuentas mediante la elaboración de un informe consolidado donde se describe la gestión de la Dirección territorial centro, durante el primer semestre del 2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Ver documentos en PDF "Informe de Gestión primer semestre Anexo 3" y "Correo SSPD - Aprobación informe" - ubicados en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-ahnV-dE_5-YvLOrsxXQv9eDwnDloXp">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-ahnV-dE_5-YvLOrsxXQv9eDwnDloXp</a>   | Para realizar el segundo ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Centro, programada para el mes de agosto, se diseñó el cronograma de las actividades que se desarrollarán en dicho evento.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Ver documento en EXCEL "CRONOGRAMA ACTIVIDADES RENDICIÓN DE CUENTAS" ubicado en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1muRtqOeQxYAKwQvR3LZU0kM3eARECN">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1muRtqOeQxYAKwQvR3LZU0kM3eARECN</a>  | En el mes de agosto de 2021 se realizó el segundo ejercicio de rendición de cuentas de la Dirección Territorial Centro, vigencias 2020 y lo corrido del 2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente: 2021812321000085E   | En Desarrollo   | <b>Mayo.</b> Ejercicio de rendición de cuentas vigencia 2021, se realizó en vivo y en directo a través de medios virtuales; en la cual participaron la Dirección territorial centro, la Delegada para la Protección del Usuario y Gestión en Territorio y las demás direcciones territoriales. La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, definió lineamientos para rendición de cuentas de las direcciones territoriales vigencia 2021 así: (Superservicios en sintonía, rendición de cuentas, mesas construyendo en servicios públicos, superservicios al barrio, capacitar para empoderar, taller con CDCS, ferias de servicio al ciudadano, foros superservicios.<br><b>Junio.</b> Informe de gestión Dirección territorial Centro primer semestre 2021 en el que se detalla descripción, avances y metas, actividades estrategia participación ciudadana, impactos, logros, dificultades, retos y compromisos.<br><b>Julio.</b> Diseño de cronograma de actividades que se llevarán a cabo en el segundo ejercicio de rendición de cuentas que se realizará en el mes de agosto.<br><b>Agosto.</b> Segunda actividad de Rendición de cuentas direcciones territoriales vigencia 2020, realizado en vivo y en directo el 23 de agosto de 2020 y 2021, a través de la plataforma facebook de la entidad.<br><b>Evidencias.</b><br>Expediente 2021812321000047E<br><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-ahnV-dE_5-YvLOrsxXQv9eDwnDloXp">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-ahnV-dE_5-YvLOrsxXQv9eDwnDloXp</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1muRtqOeQxYAKwQvR3LZU0kM3eARECN">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1muRtqOeQxYAKwQvR3LZU0kM3eARECN</a><br>Expediente: 2021812321000085E<br><br>Se realizó revisión aleatoria de las actividades evidenciando que se encuentran de acuerdo con los productos establecidos en SIGGESTION plan de acción 2021. |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**  
**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Rendición de Cuentas                               |  |  |  |  |   | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |   |   |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|---|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades  | Responsable  | Actividad  | Fecha programada  | mayo   | junio   | julio   | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
| 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.2  | Realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial. | Dirección Territorial Norte  | 24323  | 01/03/2021 al 30/11/2021  | El 28 de mayo la Dirección Territorial Norte realizó rendición de cuentas de la vigencia 2020 y 2021 de los Departamentos de Córdoba y Sucre, a través de la plataforma Facebook de la entidad<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD</a> ,<br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Mdl-zajVZMGU5Ncl8jYlYq98v4Yn6K?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Mdl-zajVZMGU5Ncl8jYlYq98v4Yn6K?usp=sharing</a>   | El 30 de junio se realizó ejercicio preparatorio para la rendición de cuentas de la gestión de la territorial, realizando reunión determinando los departamentos sobre los que va hacer la rendición de cuentas y determinando las actividades a desarrollar.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1U_RkqRt9kyR4TBqEbcBSMEIXOWB22X59?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1U_RkqRt9kyR4TBqEbcBSMEIXOWB22X59?usp=sharing</a>  | En julio se realizó ejercicio preparatorio para la rendición de cuentas de la gestión de la territorial, recopilando la información que va a servir como fuente para la rendición de cuentas, como es el informe de las diferentes actividades de participación ciudadana realizadas en los departamentos de Atlántico, Cesar y La Guajira, así como se diseño la presentación sobre las actividades ejecutadas.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1P5W1f8pxDeZr1PjVUVUva603gA8E?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1P5W1f8pxDeZr1PjVUVUva603gA8E?usp=sharing</a>   | El 23 de agosto la Dirección Territorial Norte realizó rendición de cuentas de la vigencia 2020 y 2021 de los Departamentos de Atlántico, Cesar y La Guajira, a través de la plataforma Facebook de la entidad<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Y2cnje80Rqkw7rIPcZANtPnTjJt0r?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Y2cnje80Rqkw7rIPcZANtPnTjJt0r?usp=sharing</a>   | En Desarrollo   | <b>Mayo.</b> Se efectuó rendición de cuentas vigencia 2020 y 2021, de la Norte el 28 de mayo de los Departamentos de Córdoba y Sucre, a través de la plataforma Facebook de la entidad<br><b>Junio.</b> Ejercicio preparatorio para rendición de cuentas estableciendo las actividades a realizar.<br><b>Julio.</b> Recopilación de información a tratar en la rendición de cuentas, informe de actividades de participación ciudadana realizadas en Atlántico, Cesar y la Guajira y diseño de presentación.<br><b>Agosto.</b> Rendición de cuentas direcciones territoriales vigencia 2020 y 2021, realizado en vivo y en directo el 23 de agosto de 2020, a través de la plataforma Facebook de la entidad.<br><b>Evidencias:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Mdl-zajV2MGU5Ncl8jYlYq98v4Yn6K?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Mdl-zajV2MGU5Ncl8jYlYq98v4Yn6K?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1U_RkqRt9kyR4TBqEbcBSMEIXOWB22X59?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1U_RkqRt9kyR4TBqEbcBSMEIXOWB22X59?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1P5W1f8pxDeZr1PjVUVUva603gA8E?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1P5W1f8pxDeZr1PjVUVUva603gA8E?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Y2cnje80Rqkw7rIPcZANtPnTjJt0r?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Y2cnje80Rqkw7rIPcZANtPnTjJt0r?usp=sharing</a><br><br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI, se efectuó verificación de las actividades descritas observando que se realizaron según lo establecido en SISGESTIÓN plan de acción 2021.   |
|  |  |  | Dirección Territorial Occidente  | 24314  | 01/03/2021 al 30/11/2021  | Durante el mes de mayo se realizó ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía de acuerdo a la gestión realizada por la territorial occidente para las vigencias 2020 y 2021 (abril) enfocado al departamento de Antioquia, tal y como se había planeado y bajo los lineamientos establecidos por la SDPUGT. Para lo cual se realizó convocatoria a través de redes sociales institucionales e invitaciones correo electrónico a vocales de control y empresas prestadoras, así también se realizó convocatoria por medio de las actividades de participación ciudadana. En cuanto a los temas que se dieron a conocer a la ciudadanía y grupos se han definido los siguientes:<br>Estadísticas de trámites vigencia 2020-2021 Municipios con más número de reclamaciones en Antioquia. Principales causales de reclamación. Empresas con mayor número de trámites. Actividades de participación ciudadana. Presencia institucional. La transmisión se realizó a través de Facebook live. (institucional).<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=500078654526735&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=500078654526735&amp;ref=watch_permalink</a> | En el mes de junio se llevó a cabo reunión con la directora regional Dra. Etgenia Suescún Vega y los enlaces de Participación Ciudadana, en la cual se planteó la metodología para el en vivo de Rendición de Cuentas, como mejorar la presentación de las diapositivas y sobre la calidad de los videos con las preguntas de los usuarios a la Territorial Occidente.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1U-rg4tOAYqWBCDxNvYallughLuS9f5m-View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1U-rg4tOAYqWBCDxNvYallughLuS9f5m-View?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1f9yWl9Mbu79mz7-bojujI_eF966zHv?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1f9yWl9Mbu79mz7-bojujI_eF966zHv?usp=sharing</a>       | En el mes de julio se llevó a cabo reunión (de forma virtual) con la directora regional Dra. Etgenia Suescún Vega y los enlaces de Participación Ciudadana con Andrea Mejía López en la cual se planteó la metodología para el en vivo de Rendición de Cuentas, como mejorar la presentación de las diapositivas y sobre la calidad de los videos con las preguntas de los usuarios a la Territorial Occidente.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1U-rg4tOAYqWBCDxNvYallughLuS9f5m-View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1U-rg4tOAYqWBCDxNvYallughLuS9f5m-View?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1f9yWl9Mbu79mz7-bojujI_eF966zHv?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1f9yWl9Mbu79mz7-bojujI_eF966zHv?usp=sharing</a>  | En el mes de agosto se realizó ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía de acuerdo a la gestión realizada por la Territorial Occidente, enfocada en las vigencias 2020 y 2021 de los departamentos Risaralda y Chocó. Este evento se realizó por medio de la plataforma Facebook live donde fue transmitido en vivo el día 23 de agosto a las 2:00 p.m.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1x0_GlCwE6C0jKNdyF5-EK1YczkDkV?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x0_GlCwE6C0jKNdyF5-EK1YczkDkV?usp=sharing</a><br>Expediente Número 2021830320300065E Orfeo II | En Desarrollo   | <b>Mayo.</b> Acorde con la gestión de la dtocc se realizó ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía para las vigencias 2020 y 2021 (abril), enfocado al departamento de Antioquia, a través de convocatoria redes sociales institucionales e invitaciones enviadas correo electrónico a vocales de control y empresas prestadoras, se presentaron estadísticas de trámites vigencia 2020-2021.<br><b>Junio.</b> Se propuso metodología para rendición de cuentas en vivo teniendo en cuenta las preguntas de los usuarios.<br><b>Evidencias:</b><br><b>Julio.</b> Reunión virtual directora territorial occidente con enlaces de participación ciudadana, presentando propuesta de metodología para rendición de cuentas.<br><b>Agosto.</b> Se realizó rendición de cuentas direcciones territoriales vigencia 2020 y 2021, realizado en vivo y en directo el 23 de agosto de 2020, a través de la plataforma facebook de la entidad.<br><b>Evidencias:</b><br><a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=500078654526735&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=500078654526735&amp;ref=watch_permalink</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/10f2-3JF8xMOO1cPnYBu4HA1H2z3F3Bq?view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/10f2-3JF8xMOO1cPnYBu4HA1H2z3F3Bq?view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1eLuHxgux4ZL-aBx4U4JNNwU-UNInz?view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1eLuHxgux4ZL-aBx4U4JNNwU-UNInz?view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1U-rg4tOAYqWBCDxNvYallughLuS9f5m-View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1U-rg4tOAYqWBCDxNvYallughLuS9f5m-View?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1f9yWl9Mbu79mz7-bojujI_eF966zHv?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1f9yWl9Mbu79mz7-bojujI_eF966zHv?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1x0_GlCwE6C0jKNdyF5-EK1YczkDkV?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x0_GlCwE6C0jKNdyF5-EK1YczkDkV?usp=sharing</a><br>Expediente Número 2021830320300065E Orfeo II<br><br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI, los soportes registrados corresponden con las actividades realizadas. |
|  |  |  | Dirección Territorial Oriente  | 24273  | 01/03/2021 al 30/11/2021  | Se realizó ejercicio de rendición de cuentas el pasado 28/05/2021 a través de la herramienta facebook live, con conexión de 88 ciudadanos- La rendición se realizó para el departamento de Santander, convocando empresas y ciudadanos, el período sobre el que se rindió cuentas fue de enero a diciembre de 2020 y de enero a mayo de 2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente ORFEO 2021840320300027E  | Se realizó reunión el día 24/06/2021, Reunión preparatoria del ejercicio de rendición de cuentas que se llevará a cabo en el mes de agosto, se exponen los resultados obtenidos en la primera, y se conversa para consultar con el Director las posibles acciones a desarrollar durante el ejercicio que viene. La rendición será para el departamento de Norte de Santander, y se deben aumentar los esfuerzos en actividades en ese departamento para que la rendición tenga impacto en términos de mostrar resultados y que los líderes y demás se sientan identificados.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1MgZe_P4Jx490wJW7k13BW3q-BoZxG">https://drive.google.com/drive/folders/1MgZe_P4Jx490wJW7k13BW3q-BoZxG</a> | Se realizó reunión el día 23/07/2021, Reunión preparatoria del ejercicio de rendición de cuentas que se llevará a cabo en el próximo mes de agosto. Se revisan los lineamientos y los informes que se deben alistar para las presentaciones y exposición de la Territorial.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1MgZe_P4Jx490wJW7k13BW3q-BoZxG">https://drive.google.com/drive/folders/1MgZe_P4Jx490wJW7k13BW3q-BoZxG</a>  | Se realizó ejercicio de rendición de cuentas el pasado 23/08/2021 a través de la herramienta facebook live, con conexión de 78 ciudadanos de nuestra territorial- La rendición se realizó para el departamento de Norte de Santander, convocando empresas y ciudadanos, el período sobre el que se rindió cuentas fue de enero a diciembre de 2020 y de enero al 15 de agosto de 2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente orfeo No 2021840320300080E   | En Desarrollo   | <b>Mayo.</b> El 28 de mayo de 2021, se realizó ejercicio de rendición de cuentas mediante facebook live, para el departamento de Santander, convocando empresas y ciudadanos.<br><b>Junio.</b> Se efectuó reunión de preparación de rendición de cuentas que se realizará en agosto, estableciendo resultados que se van a presentar de acuerdo con la gestión realizada por la DT Oriente.<br><b>Julio.</b> Reunión para revisar los lineamientos, informes y presentación para rendición de cuentas del mes de agosto.<br><b>Agosto.</b> Realización de la rendición de cuentas 23 de agosto de 2021, direcciones territoriales vigencia 2020 y 2021, ea través de la plataforma facebook de la entidad.<br><b>Evidencias.</b><br>Expediente ORFEO 2021840320300027E<br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1OxRehZbdeuH7JXAVex-iRQj2_IzDQz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1OxRehZbdeuH7JXAVex-iRQj2_IzDQz?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1MgZe_P4Jx490wJW7k13BW3q-BoZxG">https://drive.google.com/drive/folders/1MgZe_P4Jx490wJW7k13BW3q-BoZxG</a><br>Expediente orfeo No 2021840320300080E<br><br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI, los documentos soportes registrados en SISGESTION plan de acción 2021, se encuentran acordes con la descripción del producto.   |
| Dirección Territorial Suroccidente                             | 24279  | 01/03/2021 al 30/11/2021   | Se realizó ejercicio de Rendición de Cuentas de la gestión de la Territorial, mediante una actividad desarrollada en conjunto con las demás direcciones territoriales el día el 28/5/2021 a través de la fan page de la Superintendencia en la red social Facebook, con una audiencia aproximada de 140 personas durante las 2 horas de transmisión, donde se logró rendir cuentas a la ciudadanía de la gestión territorial durante la vigencia 2020 y el primer cuatrimestre de 2021, para los departamentos de Nariño y Putumayo, en relación a atención de trámites, actividades de participación ciudadana y casos de éxito de la gestión territorial.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://fb.watch/6gw0eGM-3u/">https://fb.watch/6gw0eGM-3u/</a> | Durante este periodo el director territorial realizó una reunión con el equipo de trabajo para evaluar el ejercicio de rendición de cuentas realizado el mes pasado, verificando los aspectos positivos y los aspectos por mejorar.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1gLRHAdRhnRcnU6F0c9Md-CkSx7hpuV?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1gLRHAdRhnRcnU6F0c9Md-CkSx7hpuV?usp=sharing</a> | Para este periodo el director territorial se reunió con el equipo de trabajo para recopilar y consolidar los datos y estadísticas que se utilizarán el siguiente mes en el segundo ejercicio de rendición de cuentas de la vigencia 2021. Le pide al equipo de trabajo documentar los casos donde la territorial haya impactado de manera positiva en pro de la mejora de la prestación de los servicios públicos en el territorio y verificar posibles aspectos por mejorar con relación al ejercicio de rendición de cuentas anterior.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1FCQ2teet7c8vLrJr6hg5Gf06ZcrXE1?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1FCQ2teet7c8vLrJr6hg5Gf06ZcrXE1?usp=sharing</a> | Se realizó ejercicio de Rendición de Cuentas de la gestión Territorial, en actividad desarrollada en conjunto por las direcciones territoriales el día el 23/8/2021 a través de la fan page de la Superintendencia en la red social Facebook, con una audiencia aproximada de 128 personas durante las 2 horas de transmisión. Se logró rendir cuentas de la gestión territorial durante la vigencia 2020 y el periodo de 2021, para el departamento del Cauca, con relación a atención de trámites, actividades de participación ciudadana y casos de éxito de la gestión territorial.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expedientes 2021850321100002E, Radicado 2021850229872, Anexos 0002,0003<br><a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/video/s/873702570231920/">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/video/s/873702570231920/</a>  | En Desarrollo   | <b>Mayo.</b> Se realizó transmisión de Rendición de Cuentas de la gestión de la Territorial vigencia 2020 y el primer cuatrimestre de 2021, a través de la red social facebook de la entidad, para los departamentos de Nariño y Putumayo, en relación a atención de trámites, actividades de participación ciudadana y casos de éxito de la gestión territorial.<br><b>Junio.</b> Evaluación del ejercicio de rendición de cuentas realizado en el mes de mayo, aspectos positivos y aspectos por mejorar.<br><b>Julio.</b> Reunión realizada con el director territorial para consolidar datos y estadísticas de la gestión realizada por la dirección territorial para reportar en la rendición de cuentas del mes de agosto.<br><b>Agosto.</b> Se realizó rendición de cuentas direcciones territoriales vigencia 2020 y 2021, realizado en vivo y en directo el 23 de agosto de 2020, a través de la plataforma facebook de la entidad.<br><b>Evidencias.</b><br><a href="https://fb.watch/6gw0eGM-3u/">https://fb.watch/6gw0eGM-3u/</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1gLRHAdRhnRcnU6F0c9Md-CkSx7hpuV?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1gLRHAdRhnRcnU6F0c9Md-CkSx7hpuV?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1FCQ2teet7c8vLrJr6hg5Gf06ZcrXE1?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1FCQ2teet7c8vLrJr6hg5Gf06ZcrXE1?usp=sharing</a><br>Expediente 2021850321100002E, Radicado 2021850229872, Anexos 0002,0003<br><a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/video/s/873702570231920/">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/video/s/873702570231920/</a><br><br>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI, las actividades realizadas cuentan con documentos soporte registradas en SISGESTIÓN, plan de acción 2021 de la dirección territorial Suroccidente. |   |   |   |
| 3.1  | Aplicar la herramienta de auto diagnóstico de rendición de cuentas y socializar los resultados | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional                               | 24628  | 01/03/2021 a 30/04/2021  | Actividad finalizada  | Actividad finalizada   | Actividad finalizada  | Actividad finalizada  | Cumplida  | Se cumple en el Primer Cuatrimestre de 2021                 |   |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Rendición de Cuentas                |     |  |  |           |                          | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |   |   |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|---|-----|--|--|-----------|--------------------------|---|---|---|--|---|---|
| Subcomponente                                   | N.º | Actividades  | Responsable  | Actividad | Fecha programada         | mayo  | junio   | julio   | agosto   | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
| 3. Responsabilidad para la rendición de cuentas | 3.2 | Elaborar y hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico (rendición de cuentas) | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24629     | 03/05/2021 al 31/12/2021 | <p>Para este periodo se formuló el plan de trabajo para superar las brechas identificadas en el autodiagnóstico del componente de rendición de cuentas de la Superservicios .</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/1g5WPtTcmM--i9XbidkEyWgeY8SQLA/view">https://drive.google.com/file/d/1g5WPtTcmM--i9XbidkEyWgeY8SQLA/view</a></p> | <p>Durante este periodo se realizaron dos reuniones con enlaces de rendición de cuentas de las dependencias en las que se revisó el avance del plan de trabajo de brechas de rendición de cuentas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/121VHvKJiI57kwRxRJY33Zw8hNisODE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/121VHvKJiI57kwRxRJY33Zw8hNisODE/view?usp=sharing</a><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/12UFHggAKj1tRMosltQemU0X2QN-yzaRpv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/12UFHggAKj1tRMosltQemU0X2QN-yzaRpv/view?usp=sharing</a><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/19ZxU86LRuAqv6IVZ1aL.VarnTUnS8d07S/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/19ZxU86LRuAqv6IVZ1aL.VarnTUnS8d07S/view?usp=sharing</a></p> | <p>Con el propósito de hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico de rendición de cuentas, en este periodo se solicitó a las dependencias responsables de las actividades el avance en la estrategia de rendición de cuentas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/1EK3QGQoQHKERPzuz.NT87G4DJ7n0BxfjP/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1EK3QGQoQHKERPzuz.NT87G4DJ7n0BxfjP/view?usp=sharing</a></p> | <p>Con el fin de hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico de rendición de cuentas, se realizó una reunión con los responsables delegados de cada dependencia para rendición de cuentas, en la que se revisaron los principales avances así:</p> <p>(i) Actividad "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" de la SDAAA por inconvenientes con el operador logístico se atrasaron los encuentros programados para el 2do trimestre del año</p> <p>(ii) Actividad "Información recopilada y estructurada sobre los avances de las acciones adelantadas por parte de la DEIL en las empresas en toma de posesión" se publicó el informe del 1er semestre en la página web</p> <p>(iii) La DPUGT informó sobre los avances con la CRA para implementar un nodo para el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Radicado No. 2021120008943, anexo 00044, Expediente No. 2021120020800001E</p> | En Desarrollo   | <p><b>Mayo.</b> Se estableció el plan de trabajo para superar las brechas identificadas en el autodiagnóstico del componente de rendición de cuentas de la Superservicios .</p> <p><b>Junio.</b> Se realizaron dos reuniones con enlaces de rendición de cuentas de las dependencias en las que se revisó el avance del plan de trabajo de brechas de rendición de cuentas.</p> <p><b>Julio.</b> Con el fin de mejorar el resultado del autodiagnóstico de rendición de cuentas, se realiza seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo, en este periodo se solicitó a las dependencias responsables de las actividades el avance en la estrategia de rendición de cuentas.</p> <p><b>Agosto.</b> Se realizó reunión con los responsables asignados por dependencias, para la rendición de cuentas se verificaron avances relacionados con:</p> <p>Actividad "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" de la SDAAA por inconvenientes con el operador logístico se atrasaron los encuentros programados para el 2do trimestre del año</p> <p>Actividad "Información recopilada y estructurada sobre los avances de las acciones adelantadas por parte de la DEIL en las empresas en toma de posesión" se publicó el informe del 1er semestre en la página web</p> <p>La DPUGT informó sobre los avances con la CRA para implementar un nodo para el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.</p> <p>Evidencias:<br/><a href="https://drive.google.com/file/d/1g5WPtTcmM--i9XbidkEyWgeY8SQLA/view">https://drive.google.com/file/d/1g5WPtTcmM--i9XbidkEyWgeY8SQLA/view</a><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/121VHvKJiI57kwRxRJY33Zw8hNisODE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/121VHvKJiI57kwRxRJY33Zw8hNisODE/view?usp=sharing</a><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/12UFHggAKj1tRMosltQemU0X2QN-yzaRpv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/12UFHggAKj1tRMosltQemU0X2QN-yzaRpv/view?usp=sharing</a><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/19ZxU86LRuAqv6IVZ1aL.VarnTUnS8d07S/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/19ZxU86LRuAqv6IVZ1aL.VarnTUnS8d07S/view?usp=sharing</a><br/><a href="https://drive.google.com/file/d/1EK3QGQoQHKERPzuz.NT87G4DJ7n0BxfjP/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1EK3QGQoQHKERPzuz.NT87G4DJ7n0BxfjP/view?usp=sharing</a></p> <p>Radicado No. 2021120008943, anexo 00044, Expediente No. 2021120020800001E</p> <p>De acuerdo con la muestra revisada por la OCI, las evidencias registradas en SISGESTIÓN plan de acción 2021 se encuentran acordes con la realización de las actividades establecidas.</p> |

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

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano       |      |   |  |  |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |  |   |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021  |  |
|--|------|---|--|--|-------------------------|--|--|---|--|--|--|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades   | Responsable  | actividad  | Fecha programada        | mayo   | junio  | julio   | agosto   | Estado de la Actividad   | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
| 1. Estructura administrativa y Dirección de Planeación estratégica | 1.1. | Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias. | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24443  | 01/02/2021 a 30/11/2021 | <p>En mayo la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realiza entrenamientos con personal de las Direcciones Territoriales y de la SDPUGT:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba y aplicación de encuesta NSU y metodología, repaso y aplicación de la herramienta del Centro de Relevos.</li> <li>2. Curso SENA manejo de herramientas Microsoft Office, sesión 1, 2 y 3.</li> <li>3. Cultura Organizacional 6. Protocolo empresarial 7. Protocolo de atención telefónica</li> <li>2. Socialización con gestores digitales y territoriales del Centro de Relevos para personas en condición de discapacidad auditiva.</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://acortar.link/X13Fw">https://acortar.link/X13Fw</a></li> <li>2. Asistencia <a href="https://acortar.link/PGec">https://acortar.link/PGec</a></li> </ol> <p>Presentación <a href="https://cut.ly/2nveZsY">https://cut.ly/2nveZsY</a> evidencia de la implementación de algunos de los gestores <a href="https://bit.ly/3cgaHQ">https://bit.ly/3cgaHQ</a></p>  | <p>En junio la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realiza entrenamientos con personal de las Direcciones Territoriales y de la SDPUGT:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prueba y aplicación de encuesta NSU y metodología, repaso y aplicación de la herramienta del Centro de Relevos.</li> <li>2. Curso SENA manejo de herramientas Microsoft Office, sesión 1, 2 y 3.</li> <li>3. Cultura Organizacional 6. Protocolo empresarial 7. Protocolo de atención telefónica</li> <li>2. Socialización con gestores digitales y territoriales del Centro de Relevos para personas en condición de discapacidad auditiva.</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qMAEcpWgMm_YMgdCL1A1uJf8XhQ0cb9/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qMAEcpWgMm_YMgdCL1A1uJf8XhQ0cb9/edit#gid=1098839352</a></li> <li>2. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Jm9xglEXk8iCmWg13TKTzqvOjRENYEX/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Jm9xglEXk8iCmWg13TKTzqvOjRENYEX/edit#gid=1098839352</a></li> <li>3. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q51cbR_khe_br_VslyJicWHSJZID8-b/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q51cbR_khe_br_VslyJicWHSJZID8-b/edit#gid=1098839352</a></li> <li>4. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1998TTEqYqDmxT3G9pP7zL750jMj/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1998TTEqYqDmxT3G9pP7zL750jMj/edit#gid=1098839352</a></li> <li>2. Listado de asistencia de las 3 primeras sesiones <a href="https://youtu.be.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y">https://youtu.be.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y</a> y link de sesiones: <a href="https://youtu.be.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y">https://youtu.be.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y</a></li> </ol> | <p>En julio se realizaron los siguientes entrenamientos al personal del proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social: curso con el SENA sobre servicio al cliente presencial y sobre herramientas de oficio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>Servicio al cliente: Asistencia <a href="https://n9.d/0b70">https://n9.d/0b70</a></p> <p>Oficio: lista de reproducción de cada sesión hasta el momento <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y">https://youtube.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y</a> Listado de asistencia completo <a href="https://drive.google.com/file/d/1O57yMxw4NTwTucm3aSIDBjvCi7GNFTz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1O57yMxw4NTwTucm3aSIDBjvCi7GNFTz/view?usp=sharing</a></p>                                      | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios y la aprobación de los cronogramas con actividades para septiembre.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://docs.google.com/document/d/14L7EH8xc3D0h0au-rFvIRBQRyKPeWDrMm_NT7nfy9M/edit">https://docs.google.com/document/d/14L7EH8xc3D0h0au-rFvIRBQRyKPeWDrMm_NT7nfy9M/edit</a></p>   | En Desarrollo  | <p>En el mes de Mayo se evidencian soportes del curso servicio al cliente telefónico dictado por el SENA y presentación con correos electrónicos de Centro de Relevos para personas en condición de discapacidad auditiva, en Junio y Julio controles de asistencia a capacitaciones sobre centro de relevos, listados de asistencia y grabaciones de curso SENA; finalmente en Agosto se evidencia capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva (lengua de señas)</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10702 Mecanismos para el fortalecimiento de competencias y autocontrol implementados.</p>   |
|  | 2.1. | Ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.   | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24427  | 15/01/2021 a 30/11/2021 | <p>Con el fin de ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social, en el periodo se realiza:</p> <p>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte final curso servicio al cliente telefónico SENA</li> <li>- Inicio de inscripciones curso servicio al cliente presencial SENA</li> <li>- Inicio de inscripciones curso herramientas Microsoft Office SENA</li> </ul> <p>Se realiza el diseño y se presentan los Lineamientos para el manejo de la base de datos de vocales de control y sus actualizaciones.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>SENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte final curso servicio al cliente telefónico SENA <a href="https://acortar.link/X13Fw">https://acortar.link/X13Fw</a></li> <li>- Inicio de inscripciones curso servicio al cliente presencial SENA <a href="https://drive.google.com/file/d/171x-P_d7YmcpjzGwWM_Q0hIOCC_nh/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/171x-P_d7YmcpjzGwWM_Q0hIOCC_nh/view?usp=sharing</a></li> <li>- Inicio de inscripciones curso herramientas Microsoft Office SENA <a href="https://acortar.link/V9whY">https://acortar.link/V9whY</a></li> </ul> <p>Base de datos de Vocales de Control <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1n3X_HumpFYWgEVBECxmBn_nnKSxT0P0?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1n3X_HumpFYWgEVBECxmBn_nnKSxT0P0?usp=sharing</a></p> | <p>Con el fin de ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social, en el periodo se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Como parte del desarrollo de los convenios realizados, se coordinan actividades con las casas del consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio "SIC"</li> <li>- Fortaleciendo la labor de socializar el Sistema de Vigilancia y Control, se realiza presentación en Taller Normativo a personal de acueductos rurales, coordinados con la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</li> </ul> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rutal del Consumidor: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1NZFzgrRUH_5QxXEmSC6YAst0sIshZen?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1NZFzgrRUH_5QxXEmSC6YAst0sIshZen?usp=sharing</a> (Evidencia 12).</li> <li>- SVC <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ccRt9nLEOnuXrp1J2L09EPht51JA?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ccRt9nLEOnuXrp1J2L09EPht51JA?usp=sharing</a></li> </ul>  | <p>Con el fin de ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social, en el periodo se realiza:</p> <p>En la promoción del Sistema de Vigilancia y Control, y de la figura jurídica de los Comités de Desarrollo y Control Social, sus vocales de control, se realiza exposición a estudiantes de la ESAP en el lanzamiento del diplomado Control Social a la Gestión Pública, con transmisión abierta por streaming.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>Transmisión en vivo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=D9npYqD41_0">https://www.youtube.com/watch?v=D9npYqD41_0</a></p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1q0yJyqM9D0v6k8p8NtgaBmUhbQJ0Q05U?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1q0yJyqM9D0v6k8p8NtgaBmUhbQJ0Q05U?usp=sharing</a></p> | <p>Con el fin de ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social, en el periodo se realiza:</p> <p>En el fortalecimiento del Sistema de Vigilancia y Control, se realiza reunión para dar seguimiento a las actualizaciones realizadas para el mantenimiento del sistema, y posibles actualizaciones requeridas a futuro en sus componentes.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dSAUf3WsrHmAIcFdr2Z1PQvZzPzEJ9g?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dSAUf3WsrHmAIcFdr2Z1PQvZzPzEJ9g?usp=sharing</a></p>   | En Desarrollo  | <p>Se evidencian soportes de finalización e inscripción cursos SENA y lineamientos para el manejo de la base de datos de vocales de control con la aprobación por correo en el mes de Mayo, para Junio se evidencian correos, pantallazos de reuniones y soportes de los diferentes convenios con otras entidades y control de asistencia a taller normativo a personal de acueductos rurales, coordinados con la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</p> <p>Transmisión en vivo en donde se realiza exposición a estudiantes de la ESAP en el lanzamiento del diplomado Control Social a la Gestión Pública y presentación en el mes de Julio y control de asistencia evidenciando seguimiento a las actualizaciones realizadas para el mantenimiento del sistema, y posibles actualizaciones requeridas a futuro en sus componentes en cumplimiento de lo propuesto en la actividad.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10698 Documentos de Lineamientos técnicos.</p> |
|  |      |   |  | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24421                   | 15/01/2021 a 31/12/2021  | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio y la aprobación de los cronogramas con actividades para julio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://docs.google.com/document/d/1ziQbu00YB7r_Dodg3x16pgCYFN4TCTFLdNHupBOPL8/edit">https://docs.google.com/document/d/1ziQbu00YB7r_Dodg3x16pgCYFN4TCTFLdNHupBOPL8/edit</a></p>  | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio y la aprobación de los cronogramas con actividades para agosto.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://docs.google.com/document/d/1e_5QaLpicvdl_5G6eXkRiR8k_P5QN6WymrFD0Xy/edit">https://docs.google.com/document/d/1e_5QaLpicvdl_5G6eXkRiR8k_P5QN6WymrFD0Xy/edit</a></p>  | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio y la aprobación de los cronogramas con actividades para agosto.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://docs.google.com/document/d/1e_5QaLpicvdl_5G6eXkRiR8k_P5QN6WymrFD0Xy/edit">https://docs.google.com/document/d/1e_5QaLpicvdl_5G6eXkRiR8k_P5QN6WymrFD0Xy/edit</a></p>   | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio y la aprobación de los cronogramas con actividades para septiembre.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p><a href="https://docs.google.com/document/d/1bfF94NwoQ8F_sE4WfPHme3m1vcKYL0ot7k6gORDGMHA/edit">https://docs.google.com/document/d/1bfF94NwoQ8F_sE4WfPHme3m1vcKYL0ot7k6gORDGMHA/edit</a></p> | En Desarrollo  |
|  |      |   | Dirección Territorial Centro   | 24282  | 01/02/2021 a 31/12/2021 | <p>En el mes de mayo se generaron espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS en los municipios que fueron: Doncello - Caquetá, Tasco - Boyacá, Busbanzá - Boyacá, Ciénega - Boyacá y Tununguá - Boyacá, realizando actividades de control social y participación ciudadana. En el formato FCS-F-005, que hace parte de cada expediente, se describe la ejecución de las actividades que se desarrollaron en cada municipio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000034E; 2021812321000036E; 2021812321000044E; 2021812321000043E;</p>   | <p>En el mes de junio se generaron espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS en cinco (5) municipios que fueron: Villahermosa - Tolima, Satausa - Cundinamarca, Puerto Nariño - Amazonas, Cabrera - Cundinamarca, realizando actividades de control social y participación ciudadana. En el formato FCS-F-005, que hace parte de cada expediente, se describe la ejecución de las actividades que se desarrollaron en cada municipio.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <p>ORFEO: 2021812321000048E; 2021812321000052E; 2021812321000055E; 2021812321000056E; 2021812321000057E.</p>   | <p>En el mes de julio se generaron espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS en cuatro (4) municipios que fueron: Villahermosa - Tolima, Satausa - Cundinamarca, Puerto Nariño - Amazonas, Cabrera - Cundinamarca, realizando actividades de control social y participación ciudadana. En el formato FCS-F-005, que hace parte de cada expediente, se describe la ejecución de las actividades que se desarrollaron en cada municipio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000064E; 2021812321000065E; 2021812321000068E</p>  | <p>En el mes de agosto se generaron espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS en cuatro (4) municipios que fueron: Santa María - Huila, Centza - Boyacá, Receptor - Casanare, Tenza - Boyacá, realizando actividades de control social y participación ciudadana. En el formato FCS-F-005, que hace parte de cada expediente, se describe la ejecución de las actividades que se desarrollaron en cada municipio. Por fuerza mayor debido a la problemática de movilidad hacia la región del llano, no se pudo realizar una quinta actividad.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <p>Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000071E; 2021812321000073E; 2021812321000075E; 2021812321000081E</p> | En Desarrollo  | <p>Dentro de los expedientes de ORFEO se evidencian documentos referentes a espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS tales como el formato FCS-F-005 que describen la ejecución de las actividades que se desarrollaron en cada municipio en el cuatrimestre.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10660 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios</p>   |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno  
Corte: Seguimiento PAAC – II Cuatrimestre 2021  
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |     |  |                                   |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |  |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021  |   |  |
|--|-----|--|-----------------------------------|-----------|-------------------------|---|--|--|--|--|---|--|
| Subcomponente  | N.º | Actividades  | Responsable                       | actividad | Fecha programada        | mayo  | junio  | julio  | agosto   | Estado de la Actividad   | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |  |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención                | 2.2 | Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio | Dirección Territorial Norte       | 24345     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Se generaron dos actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Estructura y funciones de la SSPD, b) Canales de atención como la plataforma TE RESUELVO, c) Proceso de reclamación, y d) Conformación de CDCS. Las actividades fueron:<br><br>1) SUPERSERVICIOS EN SINTONIA: Realizada en Chimichagua – Cesar el 31/05/2021<br>2) CAPACITAR PARA EMPoderAR: Realizada en Gamarra – Cesar el 27/05/2021<br><br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1c3s73ActLpYQNX36817s5kV3SAW0TDB2?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1c3s73ActLpYQNX36817s5kV3SAW0TDB2?usp=sharing</a><br>Radicado No. 20218201670121 - Anexo: 2021820167012100009   | Se generaron dos actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Estructura y funciones de la SSPD, b) Canales de atención como la plataforma TE RESUELVO, c) Proceso de reclamación, y d) facturación. Las actividades fueron capacitar para empoderar, en los siguientes municipios:<br><br>1) Santa Catalina – Bolívar: el 15/06/2021<br>2) Remolino – Magdalena: el 16/06/2021<br><br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1jz-dMCWBZ7G5o-trZ2Gor4g9Ht9UUX3?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1jz-dMCWBZ7G5o-trZ2Gor4g9Ht9UUX3?usp=sharing</a>   | Se generaron dos actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Aspectos generales del servicio de aseo, b) Proceso de reclamación, y c) recolección, transporte, barrido y limpieza del servicio de aseo, en los siguientes municipios:<br><br>1) Pinillos – Bolívar: 22/07/2021<br>2) Providencia: 22/07/2021<br><br>Para este periodo no se alcanzó la meta, el municipio faltante se hará en agosto/2021<br><br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1IUZpb66-GpWZV57yZsGwSmidW5Ml_Nm?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1IUZpb66-GpWZV57yZsGwSmidW5Ml_Nm?usp=sharing</a>   | Se generaron tres actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, c) Canales de atención, y d) Funciones y estructura de la SSPD en los siguientes municipios:<br><br>1) San Zenón – Magdalena: 23/08/2021<br>2) Margarita – Bolívar: 19/08/2021<br>3) Tenerife – Magdalena: 30/08/2021<br><br>Dos de las actividades corresponden a la programación de agosto y la otra la actividad que quedó pendiente de julio<br><br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/14HNqISe2hBbGzYXTDJaDl06_guzWc_?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/14HNqISe2hBbGzYXTDJaDl06_guzWc_?usp=sharing</a>                                    | En desarrollo  | En el cuatrimestre se evidencian documentos referentes a actividades de participación ciudadana apañaciones como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía realizando 2 actividades por mes y tres en el mes de Agosto sobre: a) Estructura y funciones de la SSPD, b) Canales de atención como la plataforma TE RESUELVO, c) Proceso de reclamación, y d) facturación, a) Aspectos generales del servicio de aseo, b) Proceso de reclamación, y c) recolección, transporte, barrido y limpieza del servicio de aseo, a) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, c) Canales de atención, y d) Funciones y estructura de la SSPD cumpliendo con la actividad.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios |  |
|  |     |  | Dirección Territorial Occidente   | 24359     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | En el mes de Mayo la DTOC generó dos (2) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en los municipios de Segovia-Antioquia en donde se llevó a cabo la actividad denominada mesa construyendo en servicios públicos. Y en Remedios-Antioquia se desarrolló la actividad Superservicios en sintonía. Como evidencia se pone la ruta de drive ya que Orfeo II esta presentando inconvenientes al momento de consultar los expedientes.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1UUCd1CJ1enrIA5b7D08luJRA-PhwYrJ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1UUCd1CJ1enrIA5b7D08luJRA-PhwYrJ/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1yJpUCGT-Ao8xeVriNdkW0Ku000tqTDq/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1yJpUCGT-Ao8xeVriNdkW0Ku000tqTDq/view?usp=sharing</a> | En el mes de junio la DTOC generaron tres (3) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en los municipios de El Santuario-Antioquia donde se trataron temas de Generalidades de la Superservicios. (Quienes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales). En Santa Bárbara-Antioquia se abordaron temas como: Conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, Generalidades y marco normativo, Derechos y Deberes de los usuarios, trámite de reclamación administrativa ante las empresas prestadoras y canales de atención de la Superservicios. En Santa Rosa de Osos-Antioquia, se abordaron temas como: Reclamación ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, conformación de comités de desarrollo y control social, canales de atención por parte de la Superservicios y sistema de vigilancia y control. (En los formatos registra el expediente que se puede validar en Orfeo)<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1b3JU_8uGw0T68Hw6f82lcaZU9OUJve/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1b3JU_8uGw0T68Hw6f82lcaZU9OUJve/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1y3ajd1P13HweP3ztk_Lzm_LtNn1h652k/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1y3ajd1P13HweP3ztk_Lzm_LtNn1h652k/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1eyWzL188DarQkKK1Eg4vjrYt44ZOQv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1eyWzL188DarQkKK1Eg4vjrYt44ZOQv/view?usp=sharing</a> | En el mes de junio la DTOC generaron cuatro (4) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en los municipios de: Nuvia-Chocó, se trataron temas de Generalidades de la Superservicios. (Quienes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales). En el municipio de Litoral de San Juan, Chocó, se abordaron temas como: Conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, Generalidades y marco normativo, Derechos y Deberes de los usuarios. Santa Fe de Antioquia, se desarrolló la actividad superservicios en sintonía, se abordaron temas como: Reclamación ante las empresas prestadoras de SPD, conformación de CDCS, derechos de los usuarios, canales de atención por parte de la Superservicios. Cáceres – Antioquia, se desarrolló la actividad capacitar para empoderar, se abordaron temas como: Reclamación ante las empresas prestadoras de SPD, conformación de CDCS, entre otros.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Evidencia de Marulanda – Caldas: Expediente 2021830320300060E radicado 20218303150981.<br>Evidencia de Carmen de Darén: Expediente 2021830320300061E radicado 20218303097501.<br>Evidencia de Santa Fe de Antioquia: Expediente 2021830321000036E radicado 20218303070441.<br>Evidencia de Cáceres: Expediente 20218302625272 radicado 2021830320300064E radicado 20218303267431. | En desarrollo  | En los meses del cuatrimestre se evidencian documentos soporte de actividades de participación ciudadana que buscaban generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. |   |  |
|  |     |  | Dirección Territorial Oriente     | 24301     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio a través de dos actividades que se ejecutaron: Capacitar para Empoderar en Chara, Santander el día 16 de junio y Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 24 de junio de 2021, en estas se promovió el ejercicio del control social, la conformación de CDCS, el proceso de reclamación, plataforma de resolución y se abordaron temáticas relacionadas con Desviación Significativa<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expedientes ORFEO<br>2021840320300018E<br>2021840320300022E   | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio a través de dos actividades que se ejecutaron: Capacitar para Empoderar en Chara, Santander el día 16 de junio y Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 24 de junio de 2021, en estas se promovió el ejercicio del control social, la conformación de CDCS, el proceso de reclamación, plataforma de resolución y se abordaron temáticas relacionadas con el servicio público de energía.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expedientes orfeo 2021840320300047E de Chara<br>2021840321000012E de confines   | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de junio de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio:<br><br>1) Superservicios en sintonía en San Francisco Putumayo el 23/6/2021<br>2) Capacitar para empoderar en Guachucal Nariño el 25/6/2021<br>3) Capacitar para empoderar en Gualmatán Nariño el 11/6/2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1) Radicado 20218501627892, Anexos 0001,0002<br>2) Radicado 20218501633322, Anexos 0002,0004<br>3) Radicado 20218501459092, Anexos 0002,0004   | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de julio de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio:<br><br>1) Superservicios en sintonía en Magüí Payán Nariño el 5/7/2021<br>2) Superservicios en sintonía en Jambaló Cauca el 7/7/2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1) Expediente 2021850320800008E, Radicado 20218501757372, Anexos 0003 y 0004<br>2) Expediente 2021850320800009E, Radicado 20218501757192, Anexos 0003 y 0004  | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio a través de una (1) actividad que se ejecutó en el municipio de El Tarra del Departamento de Norte Santander con la actividad Capacitar para empoderar el 12/08/2021. Los temas tratados fueron: Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente orfeo No. 2021840320300077E El Tarra.  | En desarrollo   | En los meses del cuatrimestre se evidencian documentos soporte de actividades de participación ciudadana que buscaban generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano; Los temas tratados fueron: Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación, se promovió el ejercicio del control social, la conformación de CDCS, el proceso de reclamación, plataforma de resolución y se abordaron temáticas relacionadas con el servicio público de energía y se abordaron temáticas relacionadas con Desviación Significativa<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10684 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. |
|  |     |  | Dirección Territorial Suoccidente | 24300     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de mayo de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio y fomentar el control social, con énfasis en medios digitales, para la mejora en la prestación de los servicios públicos, así:<br><br>1) Superservicios al Barrio en Potosí Nariño el 3-4/5/2021<br>2) Superservicios en Sintonía en Palé Cauca el 11/5/2021<br>3) Capacitar para Empoderar en Mosquera Nariño el 31/05/2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1) Expediente 2021850320900013E, Radicado 20218501032112, Anexos 0002,0003<br>2) Expediente 2021850320800003E, Radicado 20218501048462, Anexos 0001,0002<br>3) Radicado 20218501290752, Anexos 0002,0003                   | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de junio de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio:<br><br>1) Superservicios en sintonía en San Francisco Putumayo el 23/6/2021<br>2) Capacitar para empoderar en Guachucal Nariño el 25/6/2021<br>3) Capacitar para empoderar en Gualmatán Nariño el 11/6/2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1) Radicado 20218501627892, Anexos 0001,0002<br>2) Radicado 20218501633322, Anexos 0002,0004<br>3) Radicado 20218501459092, Anexos 0002,0004   | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de julio de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio:<br><br>1) Superservicios en sintonía en Magüí Payán Nariño el 5/7/2021<br>2) Superservicios en sintonía en Jambaló Cauca el 7/7/2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1) Expediente 2021850320800008E, Radicado 20218501757372, Anexos 0003 y 0004<br>2) Expediente 2021850320800009E, Radicado 20218501757192, Anexos 0003 y 0004  | Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de agosto de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio:<br><br>1) Capacitar para empoderar en Mallama Nariño el 20/8/2021<br>2) Capacitar para empoderar en Cusapud Nariño el 23/8/2021<br>3) Superservicios en sintonía en San Sebastián Cauca el 25/8/2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1) Expediente 2021850320300028E, Radicado 20218503311191, Anexos 0003,0004<br>2) Expediente 2021850320300029E, Radicado 20218503342431, Anexos 0003,0004<br>3) Expediente 2021850320800011E, Radicado 20218502446432, Anexos 0002,0003 | En desarrollo  | En los meses del cuatrimestre se evidencian documentos soporte de actividades de participación ciudadana que buscaban generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano; dentro de las cuales están Capacitar para empoderar, Superservicios en sintonía y superservicios al Barrio.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10661 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios  |  |



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |   |   |  |                         |   | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |   |   |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021   |   |
|--|---|---|--|-------------------------|---|--|---|---|---|---|---|
| Subcomponente  | N.º   | Actividades   | Responsable  | actividad               | Fecha programada  | mayo   | junio   | julio   | agosto  | Estado de la Actividad  | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas |
| 3.2.   |   | Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias. | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24443                   | 1/02/2021 al 31/11/2021   | En junio la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realiza entrenamientos con personal de las Direcciones Territoriales y de la SDPUGT:<br>1. Prueba y aplicación de encuesta NSU y metodología, repaso y aplicación de la herramienta del Centro de Relev. sesión 1, 2 y 3.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qMAEcpWgMm_YMgDCL1KAUfj8XhQcb9/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qMAEcpWgMm_YMgDCL1KAUfj8XhQcb9/edit#gid=1098839352</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Jm9xglEXkBIcMwGg13TKTzQvQJRENyX/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Jm9xglEXkBIcMwGg13TKTzQvQJRENyX/edit#gid=1098839352</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q51cbR_khe_br_WslyJlowHSJZIDi8-b/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Q51cbR_khe_br_WslyJlowHSJZIDi8-b/edit#gid=1098839352</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1998TTEiqYxaDmXt3Q9zP7ZL750jMj/edit#gid=1098839352">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1998TTEiqYxaDmXt3Q9zP7ZL750jMj/edit#gid=1098839352</a><br>2. Socialización con gestores digitales y territoriales del Centro de Relev para personas en condición de discapacidad auditiva.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1. https://acortar.link/X13Fw<br>2. Asistencia <a href="https://acortar.link/PGec">https://acortar.link/PGec</a><br>Presentación <a href="https://cut.ly/2nveZsY">https://cut.ly/2nveZsY</a> evidencia de la implementación de algunos de los gestores <a href="https://bit.ly/3cpaaHQ">https://bit.ly/3cpaaHQ</a> | En julio se realizaron los siguientes entrenamientos al personal del proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social: curso con el SENA sobre servicio al cliente presencial y sobre herramientas de office.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Servicio al cliente: Asistencia <a href="https://n9.dl/0b70">https://n9.dl/0b70</a><br>Office: lista de reproducción de cada sesión hasta el momento <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y">https://youtube.com/playlist?list=PLPheY3nmpWwE10Zp0-v3mYzWu9O8_Y</a> listado de asistencia completa <a href="https://drive.google.com/file/d/1O57yMYxw4NTwUcm3a5DBvYcI7GNFTz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1O57yMYxw4NTwUcm3a5DBvYcI7GNFTz/view?usp=sharing</a>   | En agosto se realizaron los siguientes entrenamientos al personal del proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social: segunda etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva (lengua de señas)<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Asistencia <a href="https://acortar.link/6JMEV1">https://acortar.link/6JMEV1</a><br>Video 1 <a href="https://acortar.link/MVf2b2">https://acortar.link/MVf2b2</a><br>Video 2 <a href="https://acortar.link/kuJGBI">https://acortar.link/kuJGBI</a><br>Video 3 <a href="https://acortar.link/sea05">https://acortar.link/sea05</a><br>Video 4 <a href="https://acortar.link/SNkNL">https://acortar.link/SNkNL</a>  | En Desarrollo   | En el mes de Mayo se evidencian soportes del curso servicio al cliente telefónico dictado por el SENA y presentación con correos electrónicos de Centro de Relev para personas en condición de discapacidad auditiva, en Junio y Julio controles de asistencia a capacitaciones sobre centro de relev, listados de asistencia y grabaciones de curso SENA; finalmente en Agosto se evidencia capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva (lengua de señas)<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad y fechas de las actividades se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10702 Mecanismos para el fortalecimiento de competencias y autocontrol implementados.               |   |
|  |   |   |  |                         |   | En el mes de junio se realizó capacitación a vocales de control, CDCS y a usuarios en aspectos de servicios públicos en los municipios de Fusagasugá, Cundinamarca e Ibagué. Tolima. Se abordaron temas técnicos como fueron el procedimiento de notificaciones de acuerdo a los artículos 56, 66 y s.s. de la ley 1437 de 2011 y del mismo modo, el cómo y cuándo procede una acción de tutela en materia de servicios públicos domiciliarios, tal como se puede evidenciar en el formato FCS-F-005, que hace parte del expediente de ésta actividad.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente en ORFEO: 2021812321000045E   | Durante este periodo, no había meta establecida a cumplir, por lo tanto no se desarrollo actividad  | Se realizó capacitación a vocales de control y miembros de CDCS, y a usuarios en aspectos de servicios públicos en la ciudad de Bogotá. La actividad se enfocó en los procedimientos de notificación señalados en los artículos 56, 66 y subsiguientes de la ley 1437 de 2011, reformada por la ley 2080 de 2021, del mismo modo, se llevaron a cabo ejercicios prácticos para que se entendiera mejor los aspectos técnicos, tal como se evidencia en el formato FCS-F-005, que hace parte del expediente de ésta actividad.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente: 2021812321000086E  | En Desarrollo   | En los meses de Junio y Agosto se evidencian soportes de la capacitación a vocales de control, CDCS y a usuarios en aspectos de servicios públicos en los municipios de Fusagasugá Cundinamarca, Ibagué y Bogotá, en Junio se evidencian soportes de capacitación en aspectos técnicos a usuarios y funcionarios públicos del Departamento del Guaviare en los municipios de Miraflores, El Retorno, Calamar y San José del Guaviare, igualmente se abordaron temas como el procedimiento para la conformación de comités de desarrollo y control social de acuerdo a la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1429 de 1995.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Expediente en ORFEO: 2021812321000045E  |   |
|  |   |   |  |                         |   | Se realizó mesa de trabajo con la directora y el equipo de participación ciudadana para definir varios aspectos relacionados con la capacitación a vocales de control en aspectos técnicos que se debe realizar en junio, como: a) municipio seleccionado, b) fecha, c) enlace responsable, d) temas de la capacitación.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1K6bQ9CNoeDqjKDP7N1Ue90wGXc2Kpk2?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1K6bQ9CNoeDqjKDP7N1Ue90wGXc2Kpk2?usp=sharing</a>   | El 29 de junio de 2021 se realizó capacitación virtual a través de la plataforma Google meet a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios del municipio Santa Ana - Magdalena, sobre aspectos técnicos relacionados con la instalación de medidores y componentes tarifarios del servicio de energía.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1DE_6XUHWXN1hiakMIeBVjefTGXc9SkY?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1DE_6XUHWXN1hiakMIeBVjefTGXc9SkY?usp=sharing</a>  | El 27 de agosto de 2021 se realizó capacitación virtual a través de la plataforma Google meet a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios del municipio Distracción - La Guajira, en Mayo y Junio se evidencian soportes de mesas de trabajo con la directora y el equipo de participación ciudadana para definir varios aspectos relacionados con la capacitación a vocales de control en aspectos técnicos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_YmApEJpigr1HgmQ4NcVnGG4754u2?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1_YmApEJpigr1HgmQ4NcVnGG4754u2?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | En los meses de Junio y Agosto se evidencian soportes de capacitación virtual a través de la plataforma Google meet a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios del municipio Santa Ana - Magdalena y Distracción - La Guajira, en Mayo y Junio se evidencian soportes de mesas de trabajo con la directora y el equipo de participación ciudadana para definir varios aspectos relacionados con la capacitación a vocales de control en aspectos técnicos.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10672 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. fecha Fin actividad 31/10/2021.  |   |
|  |   |   |  |                         |   | En el mes de mayo se adelantaron las respectivas gestiones por parte de los gestores Ana María Sánchez Bedoya y Cinthya Tatiana Arca, a fin de planear el taller con comités de desarrollo y control social, el cual se llevará a cabo en el municipio de Armenia, Quindío el día 22 de junio del presente, dirigido a vocales de control, miembros de comité de desarrollo y control social y usuarios, allí se tratarán temas como el FUENTES DE ENERGÍA RENOVABLE relacionado con el ODS 7.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1h-xnZ2g4AB8pgl19Fv3u6Hl1eqAHSWkpebv58fKcQ/edit#gid=1638893248">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1h-xnZ2g4AB8pgl19Fv3u6Hl1eqAHSWkpebv58fKcQ/edit#gid=1638893248</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1zz2oYBwuP-TSxNPxVpKAf9PYGc00-yc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1zz2oYBwuP-TSxNPxVpKAf9PYGc00-yc/view?usp=sharing</a>   | En el mes de Junio se realizó la actividad denominada taller con comité de desarrollo y control social (de forma virtual) por parte de los gestores Ana María Sánchez Bedoya y Cinthya Tatiana Arca en el municipio de Armenia, Quindío, dirigido a vocales de control, miembros de comité de desarrollo y control social y usuarios, donde se trataron temas como barrio y recolección cuando hay varios operadores, tarifa multifusario a pequeños y grandes productores y valor agregado en el servicio de aseo, así también se abordó el tema de los ODS.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1rZUokb21Kcmk28mer74Rhkmp3hgHB/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1rZUokb21Kcmk28mer74Rhkmp3hgHB/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1Xnfw8YFTAWecAVGjYxPUhAWwMUAx7rF/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Xnfw8YFTAWecAVGjYxPUhAWwMUAx7rF/view?usp=sharing</a> | En el mes de agosto se realizó la actividad denominada taller con comité de desarrollo y control social (de forma virtual) por parte de los gestores Ana María Sánchez Bedoya y Jenifer Palomeque, a fin de planear el taller con comités de desarrollo y control social, el cual se llevará a cabo en el municipio de Quibdó-Chocó, dirigido a vocales de control, miembros de comité de desarrollo y control social y usuarios, allí se trató el tema de "suspensión provisional del parágrafo 1 artículo 37 desviaciones significativas - Resolución CREG 108 de 1997", donde la Doctora María Estela Sarzón, asesora de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, expuso de manera clara y precisa todo lo relacionado con el tema.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente 2021830320300063E radicado 20218303193821 | En Desarrollo   | En los meses de Junio y Agosto se evidencian soportes de la actividad denominada taller con comité de desarrollo y control social (de forma virtual) por parte de los gestores Ana María Sánchez Bedoya y Jenifer Palomeque, a fin de planear el taller con comités de desarrollo y control social, el cual se llevará a cabo en el municipio de Quibdó y Armenia. En Mayo y Julio se soportan las respectivas gestiones para la actividad de los siguientes meses.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10673 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. fecha Fin actividad 31/10/2021 |   |
| 3.3  | Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. | Dirección Territorial Occidente   | 24330  | 01/02/2021 a 30/11/2021 | Durante este mes se ejecutó capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos en las ciudades de Cúcuta y Bucaramanga, los días 20 y 28 de mayo respectivamente<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expedientes ORFEO 2021840320300019E 2021840320300036E  | Durante este mes no se ejecutaron capacitaciones para vocales de control   | Durante este mes se realizó capacitación a vocales de control, con motivo de la celebración del día de vocal de control, resaltando su labor y sus funciones en la contribución al control social y el apoyo en beneficio de la comunidad que representan en el municipio de Bucaramanga el día 11/07/2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente en Orfeo No 2021840320300063E Capacitar en el marco de la celebración del día de vocal de control el 11/07/2021   | Durante este mes se realizó capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos en la ciudad de Cúcuta el día 20/08/2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente de Orfeo No. 2021840320300081E  | En Desarrollo   | En los meses de Mayo, Julio y Agosto se evidencian soportes de la capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10650 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. fecha Fin actividad 30/11/2021   |   |
|  |   |   |  |                         | Durante este mes se ejecutó capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos en San Pablo, Nariño para el mes de Julio de 2021. En reunión con el director territorial y el equipo de participación ciudadana, se evalúan diferentes municipios donde se podría programar esta capacitación, llegando a la conclusión que por impacto y logística, es pertinente programarla en San Pablo, Nariño.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1sqLIETDhLSEIRnMF16txgnePYLMPG?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1sqLIETDhLSEIRnMF16txgnePYLMPG?usp=sharing</a> | Se programa capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos con un Capacitar para empoderar en San Pablo Nariño el 23/7/2021. En esta capacitación se trataron temas como el debido proceso, la conformación de CDCS, derechos y deberes de los usuarios y se resolvieron preguntas particulares de los vocales frente a reclamaciones que se vienen adelantando en la región, con el fin de garantizar un empoderamiento ciudadano para el control social de los servicios públicos en Nariño.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente 2021850320300024E, Radicado 20218502856881, Anexos 0003, 0004  | Durante este mes se programa una capacitación para vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos en Cali, con el apoyo de la Superintendencia Delegada de EG en la temática Alternativas de Energía renovable y su Regulación, la cual ha sido solicitada en varias oportunidades por los vocales de control de este municipio. Se aprovechará el espacio para promocionar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial el 7 energía asequible y no contaminante.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1f9OOaupe4oR6f5aGpNfW66p7b23eQ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1f9OOaupe4oR6f5aGpNfW66p7b23eQ?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | En los meses de Mayo y Julio se evidencian soportes de la capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios, mientras en los meses de Junio y Agosto se evidencian documentos con la programación de capacitación para el mes siguiente.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10653 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. fecha Fin actividad 30/11/2021 |   |   |
|  |   |   |  |                         | Durante este mes se ejecutó capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos en las ciudades de Cúcuta y Bucaramanga, los días 20 y 28 de mayo respectivamente<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expedientes ORFEO 2021840320300019E 2021840320300036E  | Durante este mes se ejecutaron capacitaciones para vocales de control  | Durante este mes se realizó capacitación a vocales de control, con motivo de la celebración del día de vocal de control, resaltando su labor y sus funciones en la contribución al control social y el apoyo en beneficio de la comunidad que representan en el municipio de Bucaramanga el día 11/07/2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente en Orfeo No 2021840320300063E Capacitar en el marco de la celebración del día de vocal de control el 11/07/2021   | En Desarrollo   | En los meses de Mayo, Julio y Agosto se evidencian soportes de la capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10650 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. fecha Fin actividad 30/11/2021   |   |   |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |     |  |                               |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |   |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021   |  |
|--|-----|--|-------------------------------|-----------|-------------------------|---|---|--|--|---|--|
| Subcomponente  | N.º | Actividades  | Responsable                   | actividad | Fecha programada        | mayo  | junio   | julio  | agosto   | Estado de la Actividad  | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
|  |     |  | Dirección Territorial Centro  | 24272     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>La Dirección Territorial Centro tiene identificado 100 municipios sin CDCS. En el mes de mayo se realizó capacitación para la conformación de los CDCS en seis (6) municipios, para un total de 14 municipios con corte 31 de mayo, lo que equivale a un cumplimiento acumulado del 14%. La capacitación se llevó a cabo en los municipios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Baraya - Huila: 4/05/2021</li> <li>2) San Bernardo - Cundinamarca: 6/05/2021</li> <li>3) Valle de San Juan - Tolima: 18/05/2021</li> <li>4) Nariño - Cundinamarca: 20/05/2021</li> <li>5) Chiscas - Boyacá: 20/05/2021</li> <li>6) Útica - Cundinamarca: 24/05/2021</li> </ol> <p>Es de anotar que se adelantó capacitación adicional a la meta establecida, aprovechando la visita a dos municipios donde se desarrollaron otras actividades de Control Social.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>expedientes en ORFEO: 2021812321000019E; 2021812321000034E; 2021812321000039E; 2021812321000042E; 2021812321000043E; 2021812321000044E</p> | <p>La Dirección Territorial Centro tiene identificado 100 municipios sin CDCS. En el mes de junio se realizó capacitación para la conformación de los CDCS en cinco (5) municipios, lo que determina una meta total de 19 municipios con corte 30 de junio, equivalente a un cumplimiento acumulado del 19%. La capacitación se llevó a cabo en los municipios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Belén - Boyacá: 11/06/2021</li> <li>2) Rivera - Huila: 18/06/2021</li> <li>3) Tasco - Boyacá: 22/06/2021</li> <li>4) Ciénega - Boyacá: 22/06/2021 y 23/06/2021</li> <li>5) Tununguá, Boyacá: 28/06/2021 y 29/06/2021</li> </ol> <p>Es de anotar que se adelantó capacitación adicional a la meta establecida, aprovechando la visita a un municipio donde se desarrollaron otras actividades de Control Social.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expedientes en ORFEO: 2021812321000050E; 2021812321000051E; 2021812321000052E; 2021812321000056E; 2021812321000057E.</p>   | <p>La Dirección Territorial Centro tiene identificado 100 municipios sin CDCS. En el mes de julio se realizó capacitación para la conformación de los CDCS en cuatro (4) municipios, lo que determina una meta total de 23 municipios con corte 31 de julio, equivalente a un cumplimiento acumulado del 23%. La capacitación se llevó a cabo en los municipios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pacho - Cundinamarca: 10/07/2021</li> <li>2) Manía - Cundinamarca: 15/07/2021</li> <li>3) Sutausa - Cundinamarca: 21/07/2021</li> <li>4) Monguí - Boyacá: 22/07/2021</li> </ol> <p>Es de anotar que en aras de optimizar recursos, existe un adelanto de la meta establecida, toda vez que en ocasiones se aprovecha la visita a otros municipios donde se desarrollan otras actividades de Control Social y se incluye información que motive la conformación de CDCS.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>expedientes en ORFEO: 2021812321000059E; 2021812321000061E; 2021812321000065E; 2021812321000066E</p>                             | <p>La Dirección Territorial Centro tiene identificado 100 municipios sin CDCS. En el mes de agosto se realizó capacitación para la conformación de los CDCS en cuatro (4) municipios, lo que determina una meta total de 27 municipios con corte 31 de agosto, equivalente a un cumplimiento acumulado del 27%. La capacitación se llevó a cabo en los municipios de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Santa María - Huila: 12/08/2021</li> <li>2) Cerinza - Boyacá: 18/08/2021</li> <li>3) Pisba - Boyacá: 26/08/2021</li> <li>4) Cogua - Cundinamarca: 17/08/2021</li> </ol> <p>Es de anotar que en aras de optimizar recursos, existe un adelanto de la meta establecida, toda vez que en ocasiones se aprovecha la visita a otros municipios donde se desarrollan otras actividades de Control Social y se incluye información que motive la conformación de CDCS.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expedientes en ORFEO: 2021812321000073E; 2021812321000074E; 2021812321000075E; 2021812321000082E</p> | En Desarrollo   | Se evidencian expedientes de Orfeo en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses del cuatrimestre, se tiene identificado 100 municipios sin CDCS, de los cuales se capacito 6 municipios en Mayo, 5 en Junio, 4 en Julio y 4 en agosto cumpliendo con el 27 % a 31 de agosto. |
|  |     |  | Dirección Territorial Norte   | 24342     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>La Dirección Territorial Norte cuenta con 111 municipios sin CDCS. En el mes mayo se realizaron actividades en 4 municipios, para un total a corte de mayo de 13, para un cumplimiento acumulado de 11,7%, para una aproximación del 12%. Las actividades desarrolladas en mayo fueron capacitaciones sobre: a) conformación de CDCS, b) funciones de la SSPD, y c) proceso de reclamación, jornadas que se realizaron en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) San Carlos - Córdoba: 18/05/2021</li> <li>2) Santa Ana - Magdalena: 19/05/2021</li> <li>3) Gamarra - Cesar: 27/05/2021</li> <li>4) Chiriguana - Cesar: 25/05/2021</li> </ol> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/13UxZ_Uov71Gg3sIUv8c1e2oJqg2JT2W?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/13UxZ_Uov71Gg3sIUv8c1e2oJqg2JT2W?usp=sharing</a></p>   | <p>La Dirección Territorial Norte cuenta con 111 municipios sin CDCS. En el mes junio se realizaron actividades en 3 municipios, para un total a corte de junio de 16, para un cumplimiento acumulado de 14%.</p> <p>Las actividades desarrolladas en junio fueron capacitaciones sobre: a) conformación de CDCS, b) funciones de la SSPD, y c) proceso de reclamación, jornadas que se realizaron en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loricá - Córdoba: 15/06/2021</li> <li>2) San Martín - Cesar: 22/06/2021</li> <li>3) Chinú - Córdoba: 16/06/2021</li> </ol> <p>Para este periodo no se alcanzó la meta, los dos municipios faltantes se harán entre julio y agosto/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1f3TAqMkHqWkKt1uJMvniqUwWdmsWt1q?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1f3TAqMkHqWkKt1uJMvniqUwWdmsWt1q?usp=sharing</a></p>   | <p>La Dirección Territorial Norte cuenta con 111 municipios sin CDCS. En el mes julio se realizaron actividades en 6 municipios, para un total a corte de julio de 22, para un cumplimiento acumulado de 19,82%, para una aproximación del 20%.</p> <p>Las actividades desarrolladas en julio fueron capacitaciones sobre: a) conformación de CDCS, b) funciones de la SSPD, c) proceso de reclamación, y d) funcionalidad de la plataforma TE RESUELVO, jornadas que se realizaron en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La Juaga del Pilar - La Guajira: 16/07/2021</li> <li>2) Villanueva - La Guajira: 15/07/2021</li> <li>3) Colosó - Sucre: 26/7/2021</li> <li>4) Coveña - Sucre: 26/07/2021</li> <li>5) Cantagallo - Bolívar: 16/07/2021</li> <li>6) Mioní - Córdoba: 27/07/2021</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1lcbWnkO1XVCMlL8i4kCuij6LwE1-Q?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1lcbWnkO1XVCMlL8i4kCuij6LwE1-Q?usp=sharing</a></p> | <p>La Dirección Territorial Norte cuenta con 111 municipios sin CDCS. En el mes agosto se realizaron actividades en 2 municipios, para un total a corte de julio de 24, para un cumplimiento acumulado de 22%.</p> <p>Las actividades desarrolladas en agosto fueron capacitaciones sobre: a) conformación de CDCS, b) funciones de la SSPD, y c) funcionalidad de la plataforma TE RESUELVO, jornadas que se realizaron en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) San Zenón - Magdalena: 23/08/2021</li> <li>2) Tenerife - Magdalena: 30/08/2021</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1jUaC7e_z9fJPP7VEqgskio-sLDKkm3O?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1jUaC7e_z9fJPP7VEqgskio-sLDKkm3O?usp=sharing</a></p>   | En Desarrollo   | Se evidencian documentos en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses del cuatrimestre, se tiene identificado 111 municipios sin CDCS, de los cuales se capacito 4 municipios en Mayo, 3 en Junio, 6 en Julio y 2 en agosto cumpliendo con el 22 % a agosto.                 |
| 3.4  |     | Realizar actividades en el 40% de los municipios donde no hay CDCS, para brindar información para la conformación de los mismos. |                               | 24348     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>La Dirección Territorial Occidente para el año 2021 tiene 125 municipios sin comités de desarrollo y control social, en Mayo se realizaron actividades en 6 municipios lo cual indica un avance del 12%.</p> <p>Remedios, Antioquia: Superservicios en sintonía<br/>Segovia, Antioquia: mesa construyendo en servicios públicos<br/>La Ceja, Antioquia: Capacitar para empoderar<br/>San Roque: Capacitar para empoderar<br/>La Pintada: Capacitar para empoderar<br/>Medio San Juan: Capacitar para empoderar.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1oDBAL0DeVp4DUxIEV-TEgmlrWwkg9?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1oDBAL0DeVp4DUxIEV-TEgmlrWwkg9?usp=sharing</a><br/><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1d9cJ-n_iU07HgThDh0EgtpGtO_eH/edit#gid=1435717329">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1d9cJ-n_iU07HgThDh0EgtpGtO_eH/edit#gid=1435717329</a></p>  | <p>La Dirección Territorial Occidente para el año 2021 tiene 125 municipios sin comités de desarrollo y control social, lo cual indica un avance del 20%.</p> <p>Nóvita-Chocó: Capacitar para empoderar.<br/>Cañasgordas-Antioquia: Superservicios en sintonía.<br/>Litoral de san Juan-Chocó: Capacitar para empoderar.<br/>Carolina del príncipe-Antioquia: Capacitar para empoderar.<br/>Tarlo-Antioquia: Capacitar para empoderar</p> <p>Se agrega información para corregir seguimiento del mes de Abril, por lo tanto, se modifica la descripción ya que el avance acumulado es 7,2%.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expediente 2021830320300049E radicado 20218302627221.<br/>Expediente: 2021830320300042E radicado 20218302625721.<br/>Expediente 2021830320300054E radicado 20218302671391.<br/>Expediente 2021830321000027E radicado 20218302576701.<br/>Expediente: 2021830321000031E radicado 20218302792601<br/>Modificación de Abril.<br/><a href="https://docs.google.com/document/d/1oPqVrmBgBz8-dhA6FGpxWuM-RIEnPmview?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/1oPqVrmBgBz8-dhA6FGpxWuM-RIEnPmview?usp=sharing</a></p> | <p>Durante el mes de julio la DTOC desarrollo actividades en 5 municipios sin comités de desarrollo y control social, lo cual indica un avance del 20%.</p> <p>Nóvita-Chocó: Capacitar para empoderar.<br/>Cañasgordas-Antioquia: Superservicios en sintonía.<br/>Litoral de san Juan-Chocó: Capacitar para empoderar.<br/>Carolina del príncipe-Antioquia: Capacitar para empoderar.<br/>Tarlo-Antioquia: Capacitar para empoderar</p> <p>Se agrega información para corregir seguimiento del mes de Abril, por lo tanto, se modifica la descripción ya que el avance acumulado es 7,2%.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Evidencia Marulanda - Caldas: Expediente 2021830320300060E radicado 20218303150981.<br/>Evidencia Carmen del Darién: Expediente 2021830320300061E radicado 20218303097501.<br/>Evidencia Cáceres - Antioquia: Expediente 2021830320300064E radicado 20218303267431.<br/>Evidencia Sipí - Chocó: Expediente 2021830320300062E radicado 20218303150161.</p>  | En Desarrollo  | Se evidencian Expedientes de ORFEO y documentos en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses del cuatrimestre, se tiene identificado 125 municipios sin CDCS, de los cuales se capacito 6 municipios en Mayo, 5 en Junio, 5 en Julio y 4 en agosto cumpliendo con el 24 % a agosto. |  |
|  |     |  | Dirección Territorial Oriente | 24285     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>En el año 2021 la DTOriente tiene un total de 53 municipios identificados sin CDCS, para esta vigencia la meta es de 21 municipios que deben impactarse. Durante el mes de MAYO se ejecutaron 2 eventos Capacitar para Empoderar cumpliendo esta actividad en los municipios de Concepción y Guacá/ Santander el día 19/05/2021 ambas. Registrando un avance del 17%, se promovió el ejercicio del control social, se capacito y se motivó sobre la conformación de comités de desarrollo y control social y se promovió la plataforma te resuelvo y su importancia.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expedientes ORFEO<br/>2021840320300024E<br/>2021840320300022E</p>   | <p>En el año 2021 la DTOriente tiene un total de 53 municipios identificados sin CDCS, para esta vigencia la meta es de 21 municipios que deben impactarse. Durante el mes de junio se ejecutó un evento Capacitar para Empoderar cumpliendo esta actividad en el municipio de Coromoro, Santander el día 30/06/2021. Registrando un avance del 19%, se promovió el ejercicio del control social, se capacito y se motivó sobre la conformación de comités de desarrollo y control social y se promovió la plataforma te resuelvo y su importancia.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expediente No. 2021840320300046E</p>  | <p>En el año 2021 la DTOriente tiene un total de 53 municipios identificados sin CDCS, para esta vigencia la meta es de 21 municipios que deben impactarse. Durante el mes de agosto se ejecutaron dos eventos de la Superservicios al Barrio en los municipios de Guapotá los días 12,13 y 14 de julio, en el municipio de Jordán el 29/07/2021, ambos de Santander. Registrando un avance del 23% . Se oriento y se capacito en el ejercicio del control social, se incentivó la conformación de cdcs, se promovió la plataforma te resuelvo y su importancia.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expedientes Orfeo<br/>No. 2021840321000013E Guapotá<br/>No. 2021840321000018E Jordán</p>  | <p>En el año 2021 la DTOriente tiene un total de 53 municipios identificados sin CDCS, para esta vigencia la meta es de 21 municipios que deben impactarse. Durante el mes de agosto se ejecutaron dos eventos en Superservicios al Barrio en los municipios de Betulia el 9 y 10/08/2021 y en el municipio de Barichara el 18/08/2021. Registrando un avance del 26,4% . Se oriento y en el tema de reclamaciones, en el ejercicio del control social, se incentivó la conformación de cdcs, se promovió la plataforma te resuelvo y su importancia.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Expediente Orfeo No. 2021840321000020E Betulia<br/>Expediente Orfeo No 2021840321000028E Barichara</p>   | En Desarrollo   | Se evidencian Expedientes de ORFEO en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses del cuatrimestre, se tiene identificado 53 municipios sin CDCS, de los cuales se capacito 2 municipios en Mayo, 1 en Junio, 2 en Julio y 2 en agosto cumpliendo con el 26,4 % a agosto.      |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |      |   |  |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |  |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021  |  |
|--|------|---|--|-----------|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades   | Responsable  | actividad | Fecha programada        | mayo  | junio  | julio  | agosto   | Estado de la Actividad   | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
|  |      |   | Dirección Territorial Suoccidente  | 24294     | 01/03/2021 a 31/12/2021 | <p>Se realizaron actividades en los municipios sin CDCS que para la DTSO a 2021, son en total 42. Durante este periodo se visitaron 3 municipios para alcanzar un total de 7 municipios visitados (equivalente al 16% de la meta acumulada) de los 17 municipios previstos para este año, que equivalen al 40% del total de municipios sin CDCS. Es así como hicimos presencia en el municipio de Mosquera, Nariño mediante una Capacitación para Empoderar el 31/05/2021, donde se aprovechó el espacio para promover la conformación de CDCS y capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p> <p>1) Superservicios en sintonía en Puerto Leguizamo Putumayo el 15/6/2021<br/>2) Superservicios en sintonía en Funes Nariño el 18/06/2021<br/>3) Capacitar para empoderar en Sapuyes, Nariño el 25/06/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1) Radicado 20218501290752, Anexos 0002.0003<br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0Er0Wg7UgprM7j6YpNfr0V1dL?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0Er0Wg7UgprM7j6YpNfr0V1dL?usp=sharing</a></p>   | <p>Se realizaron actividades en los municipios sin CDCS que para la DTSO a 2021, son en total 42. Durante este periodo se visitaron 3 municipios para alcanzar un total de 9 municipios visitados (equivalente al 21% de la meta acumulada) de los 17 municipios previstos para este año, que equivalen al 40% del total de municipios sin CDCS. Es así como hicimos presencia en los siguientes municipios donde se aprovechó el espacio para promover la conformación de CDCS y capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p> <p>1) Superservicios en sintonía en Magüí Payán Nariño el 5/7/2021<br/>2) Mesas construyendo en servicios públicos en Barbaacas Nariño el 12/7/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1) Expediente 2021850320800008E, Radicado 20218501757372, Anexos 0003 y 0004<br/>2) Expediente 2021850321000011E, Radicado 20218502572891, Anexos 0003 y 0004</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0Er0Wg7UgprM7j6YpNfr0V1dL?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0Er0Wg7UgprM7j6YpNfr0V1dL?usp=sharing</a></p> | <p>Se realizaron actividades en los municipios sin CDCS que para la DTSO a 2021, son en total 42. Durante este periodo se visitaron 4 municipios para alcanzar un total de 13 municipios visitados (equivalente al 30% de la meta acumulada) de los 17 municipios previstos para este año, que equivalen al 40% del total de municipios sin CDCS. Es así como hicimos presencia en los siguientes municipios donde se aprovechó el espacio para promover la conformación de CDCS y capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p> <p>1) Superservicios en sintonía en Puerto Guzmán Putumayo el 12/8/2021<br/>2) Capacitar para empoderar en Mallama Nariño el 20/8/2021<br/>3) Capacitar para empoderar en Cuaspud Nariño el 23/8/2021<br/>4) Superservicios en sintonía en Valle del Guamuez Putumayo el 25/8/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1) Expediente 2021850320800010E, Radicado 20218502232332, Anexos 0002.0003<br/>2) Expediente 2021850320300028E, Radicado 20218503311191, Anexos 0003,0004<br/>3) Expediente 2021850320300029E, Radicado 20218503342431, Anexos 0003,0004<br/>4) Expediente 2021850320800012E, Radicado 20218502363922, Anexos 0002,0003</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0Er0Wg7UgprM7j6YpNfr0V1dL?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0Er0Wg7UgprM7j6YpNfr0V1dL?usp=sharing</a></p> | En Desarrollo  | Se evidencian Expedientes de ORFEO en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses del cuatrimestre, se tiene identificado 42 municipios sin CDCS, de los cuales se capacito 1 municipio en Mayo, 3 en Junio, 2 en Julio y 4 en agosto cumpliendo con el 30 % a agosto.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 con el porcentaje de 30% de municipios inian acorde ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10658 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éstos. |  |
|  | 4.1. | Consolidar informe estadístico permanente de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos e informar a la Superintendencia Delegada respectiva en el evento de encontrar posibles incumplimientos por parte de los prestadores. | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24433     | 04/01/2021 a 31/12/2021 | <p>Durante el periodo se consolidó informe estadísticos de los trámites recibidos y gestionados al 31 de mayo de 2021. El informe fue socializado con las Direcciones Territoriales y personal de la Delegada de Protección al Usuario. El informe no fue enviado o informado a las Superintendencias Delegadas de AAA y EYG, debido que requiere información más detallada como la empresa, servicio, causal, detalle, ubicación (municipio/departamento), tipo de fallo, entre otros y que debido al cambio del módulo de estadística en ORFEO II, no fue posible obtener dicha información.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1az_Y_B-egUkbeGYBGgAwT0is7_xTPH">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1az_Y_B-egUkbeGYBGgAwT0is7_xTPH</a></p>   | <p>Durante el periodo se consolidó informe estadísticos de los trámites recibidos y gestionados al 30 de junio de 2021. El informe fue socializado con las Direcciones Territoriales y personal de la Delegada de Protección al Usuario. El informe no fue enviado o informado a las Superintendencias Delegadas de AAA y EYG, debido que requiere información más detallada como la empresa, servicio, causal, detalle, ubicación (municipio/departamento), tipo de fallo, entre otros y que debido al cambio del módulo de estadística en ORFEO II, no fue posible obtener dicha información.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1JseRtPjghFWaXFKUEUdm9vFqxwrm4m">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1JseRtPjghFWaXFKUEUdm9vFqxwrm4m</a></p>   | <p>Durante el periodo se consolidó informe estadísticos de los trámites recibidos y gestionados al 31 de julio de 2021. El informe fue socializado con las Direcciones Territoriales y personal de la Delegada de Protección al Usuario. El informe no fue enviado o informado a las Superintendencias Delegadas de AAA y EYG, debido que requiere información más detallada como la empresa, servicio, causal, detalle, ubicación (municipio/departamento), tipo de fallo, entre otros y que debido al cambio del módulo de estadística en ORFEO II, no fue posible obtener dicha información.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1Uukrx4zQNHPCBuVkhqXPZuEwBYK5">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1Uukrx4zQNHPCBuVkhqXPZuEwBYK5</a></p>  | <p>Durante el periodo se consolidó informe estadísticos de los trámites recibidos y gestionados al 31 de agosto de 2021. El informe fue socializado con las Direcciones Territoriales y personal de la Delegada de Protección al Usuario. El informe no fue enviado o informado a las Superintendencias Delegadas de AAA y EYG, debido que requiere información más detallada como la empresa, servicio, causal, detalle, ubicación (municipio/departamento), tipo de fallo, entre otros y que debido al cambio del módulo de estadística en ORFEO II, no fue posible obtener dicha información.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1442wzcd4EgmrRogpownJOyWBSVfRKL">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1442wzcd4EgmrRogpownJOyWBSVfRKL</a></p> | En Desarrollo  | La OCI recomienda revisar la incidencia que tiene el no envío oportuno de estos informes estadísticos a las Superintendencias Delegadas de AAA y EYG, con el fin de establecer posibles soluciones debido al cambio del módulo de estadísticas en Orfeo II, para evitar lo ocurrido en próximos meses, de tal forma que les permita a las Delegadas tomar acciones de control a los vigilados que incumplan las obligaciones de prestación del servicio gestionadas y/o efectuar análisis para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.   |
|  | 4.2  | Identificar conductas que atenten contra los usuarios de los SPD para definir los prestadores frente a los cuales se coordinarán los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas. | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24436     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | <p>Con el fin de identificar conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios se enviaron oficios a las empresas prestadoras de servicios públicos consultando sobre la atención al público en época de alteración de orden público por el paro nacional, entre otros temas. Las solicitudes a medida que se reciben son tabuladas y analizadas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MM-6eZNG8n15jCnCicKJfYEGoY0Zjda">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MM-6eZNG8n15jCnCicKJfYEGoY0Zjda</a></p>  | <p>Durante el periodo no se identificaron conductas que atenten contra los usuarios de los SPD.</p> <p><b>EVIDENCIAS: N.A</b></p>  | <p>El Director Territorial Centro, remite informe de la Mesa de Trabajo citada por la Defensoría del Pueblo del Magdalena Medio, realizada en Puerto Salgar, por la problemática en la prestación de servicios con la empresa ENEL - Codensa La SDPUGT, requiere al prestador ENEL-CODENSA con el Radicado 2021800271452</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/13ciUf8y7W0DoxiyUP1CqzJhNtYH9Okkq">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/13ciUf8y7W0DoxiyUP1CqzJhNtYH9Okkq</a></p>   | <p>Durante el periodo no se identificaron conductas que atenten contra los usuarios de los SPD.</p>  | En Desarrollo  | Se evidencia en Mayo oficios a las empresas prestadoras de servicios públicos consultando sobre la atención al público en época de alteración de orden público por el paro nacional, entre otros temas. En el mes de Julio se evidencia informe de la Mesa de Trabajo citada por la Defensoría del Pueblo del Magdalena Medio, realizada en Puerto Salgar y requerimiento al prestador ENEL-CODENSA con el Radicado 2021800271452; en los meses de Junio y Agosto no se identificaron conductas que atenten contra los usuarios de los SSPD.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10700 Acciones de inspección o vigilancia, identificadas y coordinadas para los vigilados.  |
| 4. Normativo y procedimental                                 | 4.3  | Diseñar procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.   | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24420     | 04/01/2021 a 30/06/2021 | <p>En junio, para el diseño de procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios, la SDPUGT realiza el informe del Plan Choque Fase I, el cual contiene:<br/>* Información general del encuestado<br/>* Prestación de los SPD, desde los enfoques de continuidad, calidad, facturación<br/>* Medidas adoptadas por el Gobierno Nacional asociadas a la situación actual de emergencia de salud pública en prestación de los servicios públicos a través de los Decretos 441 del 20/03/20 y 465 del 23/03/20<br/>* Calidad y oportunidad frente al servicio al cliente por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos<br/>* Protección al usuario y el debido proceso<br/>* Disponibilidad de los canales no presenciales de la Superintendencia: call center, chat, oficinas digitales y plataformas web Te Resuelve<br/>* Afectación a los usuarios de servicios públicos frente al paro nacional<br/>* Participación ciudadana<br/>* QRSF</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://docs.google.com/document/d/1LnW8sq-J0yu_FskzBdVnWHRJwXwYz5s95E9qHenulj/edit">https://docs.google.com/document/d/1LnW8sq-J0yu_FskzBdVnWHRJwXwYz5s95E9qHenulj/edit</a></p> | <p>Actividad terminada en el mes de junio</p>  | <p>Actividad terminada en el mes de junio</p>  | <p>Actividad terminada en el mes de junio</p>  | Cumplida   | Se evidencia en Mayo avance en el plan choque Colombia 2021 presentando resultados preliminares en documento donde se relacionan 10798 encuestas realizadas, 32 departamentos impactados y 660 municipios impactados; que a su vez contienen los links de resultados parciales reportados a 3, 10, 18,24 y 31 de mayo del 2021 junto con una pregunta y resultados sobre la afectación en la prestación de servicios públicos dado el paro que se realizó en este mes.<br>Para Junio se evidencia Informe del plan choque Fase I con 49 folios y 9 bases de datos de la información resultado de las encuestas evidenciando el cumplimiento de la actividad que finalizó el 30 de Junio del 2021.<br><br>Esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1LnW8sq-J0yu_FskzBdVnWHRJwXwYz5s95E9qHenulj/edit">https://docs.google.com/document/d/1LnW8sq-J0yu_FskzBdVnWHRJwXwYz5s95E9qHenulj/edit</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/11ABoHjW8eS9g0112mwDUy1KN0jXm3Xz">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/11ABoHjW8eS9g0112mwDUy1KN0jXm3Xz</a> |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |     |  |  |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |  |   |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |  |
|--|-----|--|--|-----------|-------------------------|---|--|---|---|---|--|
| Subcomponente  | N.º | Actividades  | Responsable  | actividad | Fecha programada        | mayo  | junio  | julio   | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
|  | 4.4 | Diseñar e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2021. | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24441     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | <p>Avance:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la actualización e implementación de la herramienta tecnológica Centro de Relevo se adjunta listado de asistentes</li> <li>Reporte final curso servicio al cliente telefónico SENA</li> <li>Inicio de inscripciones curso servicio al cliente presencial SENA</li> <li>Inicio de inscripciones curso herramientas Microsoft Office SENA</li> </ol> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asistencia <a href="https://acortar.link/PlCec">https://acortar.link/PlCec</a> Presentación <a href="https://cutt.ly/2nveZsY">https://cutt.ly/2nveZsY</a> evidencia de la implementación de algunos de los gestores <a href="https://bit.ly/3cgaahQ">https://bit.ly/3cgaahQ</a></li> <li><a href="https://acortar.link/X13fW">https://acortar.link/X13fW</a></li> <li><a href="https://acortar.link/QLWjr">https://acortar.link/QLWjr</a></li> <li><a href="https://acortar.link/V9whY">https://acortar.link/V9whY</a></li> </ol> | <p>Avance:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la inducción aplicación NSU 2021 y Centro de Relevo por territorial</li> <li>Inicio de curso SENA manejo de herramienta Microsoft Office</li> <li>Se solicita curso del Sena para vocales de control.</li> <li>Se lanza encuesta NSU 2021 en los canales de atención Chat, Video llamada, TeResuelvo, página web, Puntos presenciales.</li> <li>Se publica los gifs en lengua de señas colombianas en la plataforma TeResuelvo.</li> </ol> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="https://n9.cl/kvbx8">https://n9.cl/kvbx8</a></li> <li><a href="https://n9.cl/epx7">https://n9.cl/epx7</a> y sesiones: <a href="https://youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nmpWwE10fzp0-v3mYzWu9O8_Y">https://youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nmpWwE10fzp0-v3mYzWu9O8_Y</a></li> <li><a href="https://n9.cl/7c2np">https://n9.cl/7c2np</a></li> <li><a href="https://n9.cl/hcc3o">https://n9.cl/hcc3o</a> y <a href="https://docs.google.com/document/d/160FmaH18_-8abVvCDCLFgZu_WE2O1p4KTNw-2T/edit">https://docs.google.com/document/d/160FmaH18_-8abVvCDCLFgZu_WE2O1p4KTNw-2T/edit</a></li> <li><a href="https://n9.cl/u9o2a">https://n9.cl/u9o2a</a> y <a href="https://teresuelvo.superservicios.gov.co/home">https://teresuelvo.superservicios.gov.co/home</a></li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Continua el curso de herramientas de office, se adjunta lista de reproducción de cada sesión</li> <li>Inicio del curso Servicio al cliente presencial, se envía listado de asistencia hasta el momento</li> <li>Se realiza un formulario de evaluación del curso herramienta office</li> <li>Se define documento para traducción en lengua nativa Wayuu Carta de trato digno</li> <li>Se define documento para traducción en lenguaje claro</li> <li>Entrega final de encuesta de caracterización rural</li> <li>Se realiza borrador del informe del primer semestre NSU 2021</li> <li>Se envía el guion sobre el trámite recurso de reposición para elaborar video en lengua de señas para la plataforma TeResuelvo</li> </ol> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="https://youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nmpWwE10fzp0-v3mYzWu9O8_Y">https://youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nmpWwE10fzp0-v3mYzWu9O8_Y</a> listado de asistencia completo <a href="https://drive.google.com/file/d/1C57yMYxw4NTwTucm3aSDBEhyC7GNFTz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1C57yMYxw4NTwTucm3aSDBEhyC7GNFTz/view?usp=sharing</a></li> <li><a href="https://n9.cl/0b70">https://n9.cl/0b70</a></li> <li><a href="https://n9.cl/7d851">https://n9.cl/7d851</a></li> <li><a href="https://n9.cl/exzbn">https://n9.cl/exzbn</a></li> <li><a href="https://n9.cl/e9n8d">https://n9.cl/e9n8d</a></li> <li><a href="https://acortar.link/MNpC2S">https://acortar.link/MNpC2S</a></li> <li><a href="https://n9.cl/dfds">https://n9.cl/dfds</a></li> <li><a href="https://acortar.link/HyA8gT">https://acortar.link/HyA8gT</a> adjunto correo de solicitud <a href="https://acortar.link/JIBKU1">https://acortar.link/JIBKU1</a></li> </ol> | <p>Avance:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Finaliza el curso de Uso de herramientas de office de reproducción de cada sesión</li> <li>Finaliza curso de Servicio al cliente presencial.</li> <li>Se realiza la segunda etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas), se adjunta listado de asistencia y videos 1 sesión 9 de agosto, segunda sesión 17 de agosto</li> <li>Organización de la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, dirigido por el DNP</li> <li>Organización de la capacitación sobre atención a personas en condición de discapacidad visual</li> <li>Se realiza la convocatoria al curso de Uso de herramientas de office para Vocales de control, se adjunta correo y formulario de inscripción</li> <li>Se realiza el contacto con el ICBF para temas de infancia, mujeres embarazadas</li> <li>Se realiza el contacto con prosperidad social</li> </ol> <p>EVIDENCIAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>listado de asistencia completo <a href="https://acortar.link/LkK4u">https://acortar.link/LkK4u</a></li> <li>Listado asistencia <a href="https://acortar.link/PbkN1M">https://acortar.link/PbkN1M</a></li> <li>Asistencia <a href="https://acortar.link/6JMEVI">https://acortar.link/6JMEVI</a></li> <li>Video 1 <a href="https://acortar.link/MVFqb2">https://acortar.link/MVFqb2</a></li> <li>Video 2 <a href="https://acortar.link/tqJGBI">https://acortar.link/tqJGBI</a></li> <li>Video 3 <a href="https://acortar.link/seo05">https://acortar.link/seo05</a></li> <li>Video 4 <a href="https://acortar.link/SNkNL">https://acortar.link/SNkNL</a></li> <li><a href="https://acortar.link/nr5DK">https://acortar.link/nr5DK</a></li> <li><a href="https://acortar.link/bSyrLn">https://acortar.link/bSyrLn</a></li> <li><a href="https://acortar.link/P0Lwis">https://acortar.link/P0Lwis</a></li> <li><a href="https://acortar.link/AWCTiz">https://acortar.link/AWCTiz</a></li> </ol> | En Desarrollo   | <p>Frente a la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano 2021 se evidencian avances en cada mes del cuatrimestre como la actualización e implementación de la herramienta tecnológica Centro de Relevo, Inscripciones inicio y finalización de cursos en el SENA para mejorar el servicio al ciudadano, informe del primer semestre NSU 2021, segunda etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas), Organización de la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, dirigido por el DNP, contacto con el ICBF para temas de infancia, mujeres embarazadas, contacto con prosperidad social entre otros inmersos en la estrategia.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10702 Mecanismos para el fortalecimiento de competencias y autocontrol implementados.</p> |
|  |     |  | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24423     | 15/01/2021 a 31/12/2021 | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios y la aprobación de los cronogramas con actividades para julio.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <a href="https://docs.google.com/document/d/1seUddrQD8N1wHxasV2Wk0wZnG9jzoolL4USKQURO0E/edit">https://docs.google.com/document/d/1seUddrQD8N1wHxasV2Wk0wZnG9jzoolL4USKQURO0E/edit</a>   | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios y la aprobación de los cronogramas con actividades para agosto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <a href="https://docs.google.com/document/d/1PLCHPRs7yceRDoiz_g5V_herQrF8ymMUKsMM4ExFgledit">https://docs.google.com/document/d/1PLCHPRs7yceRDoiz_g5V_herQrF8ymMUKsMM4ExFgledit</a>   | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios y la aprobación de los cronogramas con actividades para agosto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <a href="https://docs.google.com/document/d/1BMce-r379shwJTetvMzKkKvLp69Gz2lpqdNzRj7o/edit">https://docs.google.com/document/d/1BMce-r379shwJTetvMzKkKvLp69Gz2lpqdNzRj7o/edit</a>  | <p>Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios y la aprobación de los cronogramas con actividades para agosto.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <a href="https://docs.google.com/document/d/14L7EH8xc3Dh0au-fvRiBQRyKPeWDrM_NT7nfy9M/edit">https://docs.google.com/document/d/14L7EH8xc3Dh0au-fvRiBQRyKPeWDrM_NT7nfy9M/edit</a>  | En Desarrollo   | <p>En los meses del cuatrimestre se evidencian documentos de seguimiento a las actividades de participación ciudadana, realizadas en el periodo por las 5 Direcciones Territoriales enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios</p>  |
|  |     |  | Dirección Territorial Centro   | 24289     | 15/01/2021 a 31/12/2021 | <p>Para el mes de mayo además de otros temas relacionados con el Control Social, se implementó y desarrolló capacitación orientada a la utilización de los canales digitales como lo es la herramienta TERESUELVO. Esta capacitación se llevó a cabo en los municipios de Puerto Salgar - Cundinamarca, Guataquí - Cundinamarca y Miraflores - Guaviare, con el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con la Superservicios por medios digitales. En los expedientes se encuentra el formato FCS-F-005, donde se puede evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Expedientes en ORFEO: 2021812321000038E; 2021812321000040E; 2021812321000045E</p>   | <p>En el mes de junio además de otros temas relacionados con el Control Social, se implementó y desarrolló capacitación orientada a la utilización de los canales digitales como lo es la herramienta TERESUELVO. Esta capacitación se llevó a cabo en los municipios de Belén - Boyacá y Rivera - Huila, con el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con la Superservicios por medios digitales. En los expedientes se encuentra el formato FCS-F-005, donde se puede evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Expedientes en ORFEO: 2021812321000050E; 2021812321000051E</p>  | <p>En el mes de julio se implementó y desarrolló herramientas de control digital mediante la capacitación orientada a la utilización de los canales digitales como lo es la herramienta TERESUELVO. Esta capacitación se llevó a cabo en los municipios de Chaguaná - Cundinamarca y Susa - Cundinamarca, con el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con la Superservicios por medios digitales. En los expedientes se encuentra el formato FCS-F-005, donde se puede evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>expedientes en ORFEO: 2021812321000067E 2021812321000069E</p>  | <p>En el mes de agosto se implementó y desarrolló herramientas de control digital mediante la capacitación orientada a la utilización de los canales digitales como lo es la herramienta TERESUELVO. Esta capacitación se llevó a cabo en los municipios de Coque - Cundinamarca, Nilo - Cundinamarca y Pisba - Boyacá con el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con la Superservicios por medios digitales. En los expedientes se encuentra el formato FCS-F-005, donde se puede evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Expedientes en ORFEO: 2021812321000074E 2021812321000079E 2021812321000082E</p>   | En Desarrollo   | <p>Dentro de los expedientes de ORFEO en el cuatrimestre se evidencian documentos referentes a la capacitación orientada a la utilización de los canales digitales como lo es la herramienta TERESUELVO, encontrándose el formato FCS-F-005 que describen la ejecución de las actividades que se desarrollaron en cada municipio en el cuatrimestre.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10660 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios</p>  |
|  |     |  | Dirección Territorial Norte  | 24347     | 15/01/2021 a 31/12/2021 | <p>En mayo se implementó y desarrolló capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos. Jornadas virtuales a través de la plataforma meet en las que se explicó: a) Estructura y funciones de la SSPD, b) Conformación de CDCS, c) Manejo de la herramienta TERESUELVO, d) Canales de atención virtual, y e) Proceso de reclamación, en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>San Carlos – Córdoba: 18/05/2021</li> <li>Santa Ana – Magdalena: 19/05/2021</li> </ol> <p>EVIDENCIA:</p> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1X_KOHZvnlKGvHnZcEClZaYCYS6SGSHz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1X_KOHZvnlKGvHnZcEClZaYCYS6SGSHz?usp=sharing</a>   | <p>En junio se implementó y desarrolló capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos. Jornadas virtuales a través de la plataforma meet en las que se explicó: a) Conformación de CDCS, b) Manejo de la herramienta TERESUELVO, y c) Proceso de reclamación, en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>San Martín - Cesar: 22/06/2021</li> <li>Pijío Del Carmen - Magdalena: 23/06/2021</li> </ol> <p>EVIDENCIA:</p> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1yuzPGHj7c5cINPv9ksUSdsqy3NfSM?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1yuzPGHj7c5cINPv9ksUSdsqy3NfSM?usp=sharing</a>  | <p>En julio se implementó y desarrolló capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos. Jornada virtual a través de la plataforma meet en las que se explicó: a) Funciones de la SSPD, b) Manejo de la herramienta TERESUELVO, y c) Canales de atención, en el municipio el Guamo - Bolívar.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1VBz3K1z6GqjEB21PeKHj-Q-daUylz6?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1VBz3K1z6GqjEB21PeKHj-Q-daUylz6?usp=sharing</a>   | <p>En agosto se implementó y desarrolló capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos. Jornadas virtuales a través de la plataforma meet en las que se explicó: a) Conformación de CDCS, b) Manejo de la herramienta TERESUELVO, y c) Proceso de reclamación, en los siguientes municipios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>San Alberto - Cesar: 27/08/2021</li> <li>Tolú Viejo - Sucre: 30/08/2021</li> </ol> <p>EVIDENCIAS:</p> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1N6p_OaX2Xh1bA-Yz2ruU-usm5PYQYm?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1N6p_OaX2Xh1bA-Yz2ruU-usm5PYQYm?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | <p>Se evidencia en cada mes del cuatrimestre documentos soporte de capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos la cual consistía en Jornadas virtuales a través de la plataforma meet en las que se explicó: a) Conformación de CDCS, b) Manejo de la herramienta TERESUELVO, y c) Proceso de reclamación</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios</p>  |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |  |  |             |                         |  | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |  |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021  |   |
|--|--|--|-------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades  | Responsable | actividad               | Fecha programada   | mayo   | Junio  | julio  | agosto   | Estado de la Actividad   | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas |
| públicos domiciliarios                                       | 24361  | Dirección Territorial Occidente  |             | 24361                   | 15/01/2021 a 31/12/2021  | En Mayo se implementó la herramienta de control social digital en servicios públicos domiciliarios por medio de la plataforma digital TE RESUELVO en los municipios de San Roque, Antioquia y La Pintada, Antioquia. A través de la actividad denominada Capacitar para empoderar donde se abordaron temas como el alza de tarifas y derechos y deberes de los usuarios, mecanismos de defensa de los usuarios, vía administrativa y generalidades de los SSPD.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1ncEfguX1wxc1M3TPluQ5Uia4w4B6Lhb/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ncEfguX1wxc1M3TPluQ5Uia4w4B6Lhb/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1H-rMFN0ABUj6m1XicqUeFJvFeZ7MnenRo/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1H-rMFN0ABUj6m1XicqUeFJvFeZ7MnenRo/view?usp=sharing</a>  | En junio se implementó la herramienta de control social digital en servicios públicos domiciliarios por medio de la plataforma digital TE RESUELVO en los municipios de Angostura, Antioquia y La Unión-Antioquia. A través de la actividad denominada Capacitar para empoderar donde se abordaron temas como la conformación de los CDCS, derechos y deberes de los usuarios, herramientas virtuales, líneas de atención virtuales y telefónicas y generalidades de los SSPD.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1wKwVQx8ySHQo3hn2kdMJe0Hcs1Q0mU/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1wKwVQx8ySHQo3hn2kdMJe0Hcs1Q0mU/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1sAnR1UIT9bNUB4QckKdMqx-MfVSA61YS/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1sAnR1UIT9bNUB4QckKdMqx-MfVSA61YS/view?usp=sharing</a> | En el mes de julio se implementaron y desarrollaron herramientas de control social denominadas Capacitar para empoderar en los municipios de Pensilvania-Caldas y Viterbo-Caldas, se contó con la presencia de usuarios de los servicios públicos, representantes de empresas prestadoras y personería municipal, en la actividad se capacitó a la ciudadanía en temas como, Marco institucional y administrativo de los servicios públicos domiciliarios, Generalidades de la SSPD, Derechos y Deberes de los Usuarios, Trámite de Reclamación, Importancia de los CDCS, líneas de Atención Virtuales y Telefónicas, Centro de Relevó. De igual forma se dio a conocer la plataforma digital Te Resuelvo, donde se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos de una forma rápida y sencilla desde un pc, celular o Tablet.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente 2021830320300048E y adjuntas al número de radicado 20218302694951<br>Expediente 2021830320300053E y adjuntas al radicado número20218302694571 | En el mes de agosto se implementaron y desarrollaron herramientas de control social denominadas Capacitar para empoderar en el municipio de Sipí - Chocó, se contó con la presencia de usuarios de los servicios públicos, representantes de empresas prestadoras y funcionarios públicos; en la actividad se capacitó a la ciudadanía en temas como, Marco institucional y administrativo de los servicios públicos domiciliarios, generalidades de la SSPD, Derechos y Deberes de los Usuarios, Trámite de Reclamación, Importancia de los CDCS, líneas de Atención Virtuales y Telefónicas, Centro de Relevó. De igual forma se dio a conocer la plataforma digital Te Resuelvo, donde se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos de una forma rápida y sencilla desde un pc, celular o Tablet.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente 2021830320300062E radicado número 20218303150161 | Se evidencia documentos en el mes de Mayo y Junio en donde se implementó la herramienta de control social digital en servicios públicos domiciliarios por medio de la plataforma digital TE RESUELVO a través de la actividad denominada Capacitar para empoderar donde se abordaron temas como conformación de los CDCS, derechos y deberes de los usuarios, herramientas virtuales, líneas de atención virtuales y telefónicas y generalidades de los SSPD, Derechos y Deberes de los Usuarios, Trámite de Reclamación, Importancia de los CDCS, líneas de Atención Virtuales y Telefónicas, Centro de Relevó y la plataforma te resuelvo. |   |
|  |  |  |             |                         |  | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de evento Capacitar para empoderar, realizada en Guaca - Santander el pasado 19/05/2021 se orientó sobre la plataforma digital te resuelvo, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Expediente ORFEO 2021840320300024E   | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de evento Capacitar para empoderar, realizada en Ragonvalia, Norte de Santander el pasado 23/06/2021 se orientó sobre la plataforma digital te resuelvo, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Orfeo 2021840320300053E   | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de julio de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar realizada en Bolívar, Valle del Cauca, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente No. 2021840320300068E Santiago   | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de agosto de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar en el Municipio de Herán, Norte de Santander, el 13/08/2021, se orientó sobre la plataforma digital te resuelvo, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente de orfeo 2021840320300078E, HERRAN   | Se evidencian documentos en los expedientes de ORFEO que respaldan la actividad Capacitar para empoderar y la orientación sobre la plataforma digital te resuelvo, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles.  |   |
|  |  |  |             |                         |  | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, a través una Capacitación para Empoderar en López de Micay Cauca el 19/5/2021, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Expediente 2021850120300011E, Radicado 20218501170222, Anexos 0002,0003   | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de junio de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía<br><b>EVIDENCIA:</b><br>1) Capacitar para empoderar en Calima Valle del Cauca el 9/6/2021<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Radicado 20218501417942 Anexos 0002,0004   | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de julio de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar realizada en Bolívar, Valle del Cauca, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente 2021850320300023E Radicado 20218501899532, Anexos 0003,0004   | Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de agosto de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar en Ginebra, Valle del Cauca el 25/08/2021, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía de manera electrónica.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Expediente 2021850320300030E, Radicado 20218501899532, Anexos 0001,0002   | Se evidencian documentos en los expedientes de ORFEO que respaldan la actividad Capacitar para empoderar que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía de manera   |   |
| 5.2  | Definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de servicios públicos domiciliarios | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24426       | 15/01/2021 a 30/11/2021 | Para definir escenarios de concertación con grupos de interés, durante el periodo se realizó:<br>1. Gestión para la elaboración de nuevos convenios y seguimiento de algunas entidades próximas a convenio tales como:<br>• VEEDURÍA DISTRITAL<br>• Universidad COOPERATIVA de Pasto<br>• Universidad UNIPACIFICO<br>• SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT<br>• UJARV<br>• UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO<br>• Universidad Santiago de Cali<br>• ALCALDÍA DE YOPAL CASANARE<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/110lNnndC4jKUIXg8D1NfWUg02P2usp-sharing">https://drive.google.com/drive/folders/110lNnndC4jKUIXg8D1NfWUg02P2usp-sharing</a><br>• VEEDURÍA DISTRITAL: (Evidencias: 1.2 A y B,3 A,B,C,D,4,5,6,7,A,B)<br>• Universidad COOPERATIVA de Pasto (Evidencia 8)<br>• Universidad UNIPACIFICO (Evidencia 9 A y B)<br>• SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT (SDHT) (Evidencia 10)<br>• UJARV (Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas) (Evidencia 11)<br>• UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO (Evidencia 12)<br>• Universidad Santiago de Cali (Evidencia 13 A y B)<br>• ALCALDÍA DE YOPAL CASANARE (Evidencia 14) | Para definir escenarios de concertación con grupos de interés, durante el periodo se realizó:<br>1. Gestión para la elaboración de nuevos convenios y seguimiento de algunas entidades próximas a convenio tales como:<br>• VEEDURÍA DISTRITAL<br>• UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO<br>• INCI<br>• SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT (SDHT)<br>• ALCALDÍA DE YOPAL CASANARE<br>• Universidad Santiago de Cali<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1NZFEzRUh_50XxEmSC6YAst6i8iHzen?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1NZFEzRUh_50XxEmSC6YAst6i8iHzen?usp=sharing</a><br>• VEEDURÍA DISTRITAL (Evidencia 1,2,3)<br>• UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO (Evidencia 4)<br>• INCI (Evidencia 5,6 Ay B,7,8)<br>• SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT (SDHT) (Evidencia 9)<br>• ALCALDÍA DE YOPAL CASANARE (Evidencia 10)<br>• Universidad Santiago de Cali (Evidencia 11) | Durante el periodo, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizó las siguientes actividades con el fin de definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.<br>- Seguimiento a las entidades próximas a realizar convenio y las entidades ya con convenio, mediante reuniones virtuales, correos y llamadas telefónicas a las siguientes entidades:<br>- Plan de planeación participativa 2021, para co-creación del PAAC 2022<br>- Preparación para las jornadas de Barrancabermeje, Santander y Aguachica-Cesar.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1_DBs3pGpHTH09s1grhjm6end5mVnYm0eIMMK-78E/edit">https://docs.google.com/document/d/1_DBs3pGpHTH09s1grhjm6end5mVnYm0eIMMK-78E/edit</a>           | Durante el periodo, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizó las siguientes actividades con el fin de definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.<br>- Seguimiento a las entidades próximas a realizar convenio y las entidades ya con convenio, mediante reuniones virtuales, correos y llamadas telefónicas a las siguientes entidades:<br>- Plan de planeación participativa 2021, para co-creación del PAAC 2022<br>- Realización de jornadas "Agendas de Impacto al Ciudadano" en Aguachica-Cesar y Espinal-Tolima, derivadas del Plan Choque Colombia 2020.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1UoANWdWGMn5SibHxbjgoax2H6DC9DwKMwYm_avQ/edit">https://docs.google.com/document/d/1UoANWdWGMn5SibHxbjgoax2H6DC9DwKMwYm_avQ/edit</a>  | Para los meses de Mayo y Junio se evidencian documentos que respaldan la gestión para la elaboración de nuevos convenios y seguimiento de algunas entidades próximas a convenio, En los meses de Julio y Agosto se evidencian soportes de Seguimiento a las entidades próximas a realizar convenio y las entidades ya con convenio, mediante reuniones virtuales, correos y llamadas telefónicas a las siguientes entidades, y Plan de planeación participativa 2021, para co-creación del PAAC 2022 entre otras.  |  |   |
|  |  |  |             |                         | Se realizan campañas de socialización de la estrategia de control social, publicadas en redes sociales de la Entidad:<br>1. Invitación Rendición de Cuentas Direcciones Territoriales.<br>2. Transmisión de la Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales.<br>3. Actividades de participación ciudadana.<br>Diseño de piezas:<br>- Rendición de cuentas de Direcciones Territoriales y todo lo relacionado.<br>- Diseño de un stand virtual para la feria virtual del Congreso Internacional de Operación de Sistemas y Mercados de Energía.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1XQH7RJS763yPYkDv-cnSec3VHCvHsh_JoXoM1u8I/edit">https://docs.google.com/document/d/1XQH7RJS763yPYkDv-cnSec3VHCvHsh_JoXoM1u8I/edit</a>  | Publicación en redes sociales de la Entidad:<br>1. Campaña de socialización de la encuesta de satisfacción al usuario NSU – primer semestre 2021.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/160FmaH18_-8abivocDCLFgZu_WE201j04KTNw-zjTo/edit">https://docs.google.com/document/d/160FmaH18_-8abivocDCLFgZu_WE201j04KTNw-zjTo/edit</a>  | Se realizaron piezas informativas para la socialización de las actividades de participación ciudadana realizadas en 5 zonas de las direcciones territoriales, a través de redes sociales:<br>Guapotá - Santander 12, 13 y 14 de julio<br>Riohacha - La Guajira 13 de julio<br>Santander y Viterbo - Caldas 22 de julio<br>Pensilvania y Viterbo - Caldas 22 y 23 de julio<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1Kk4hoOnLdxXCvI9YoRO7OucsaFRS8vuriObujfKSI/edit">https://docs.google.com/document/d/1Kk4hoOnLdxXCvI9YoRO7OucsaFRS8vuriObujfKSI/edit</a>   | Se realizaron piezas informativas para:<br>1. Rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales.<br>2. Actividades de participación ciudadana<br>3. Socialización de resultados del Plan Choque 2020<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/18baGPF1CUUioIz7VujMa-f62-uhDAJimaCHLVQs0/edit">https://docs.google.com/document/d/18baGPF1CUUioIz7VujMa-f62-uhDAJimaCHLVQs0/edit</a>  | En cada mes del cuatrimestre se evidencia un documento resumen con los links en donde se soportan las campañas de socialización de la estrategia de control social, Publicación en redes sociales de la Entidad y realización de piezas informativas en cumplimiento de la estrategia de control social.   |  |   |
|  |  | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24424       | 15/01/2021 a 31/12/2021 |  |  |  |  |  | En cada mes del cuatrimestre se evidencia un documento resumen con los links en donde se soportan las campañas de socialización de la estrategia de control social, Publicación en redes sociales de la Entidad y realización de piezas informativas en cumplimiento de la estrategia de control social.   |   |
|  |  |  |             |                         |  |  |  |  |  | En cada mes del cuatrimestre se evidencia un documento resumen con los links en donde se soportan las campañas de socialización de la estrategia de control social, Publicación en redes sociales de la Entidad y realización de piezas informativas en cumplimiento de la estrategia de control social.   |   |



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |     |   |  |           |                          | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |  |   |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021  |   |
|--|-----|---|--|-----------|--------------------------|--|--|---|--|--|---|
| Subcomponente  | N.º | Actividades   | Responsable  | actividad | Fecha programada         | mayo   | junio  | julio   | agosto   | Estado de la Actividad   | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
|  |     |   | Dirección Territorial Suroccidente   | 24313     | 15/01/2021 a 31/12/2021  | <p>Se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social en mayo a través de las redes sociales de la entidad, con la publicación de las siguientes actividades desarrolladas en el territorio, que generaron un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades:</p> <p>1) Capacitar para empoderar en Pasto Nariño el 31/5/2021<br/>2) Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales en Pasto Nariño el 28/5/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1) <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1405286106594091097?s=19">https://twitter.com/Superservicios/status/1405286106594091097?s=19</a><br/>2) <a href="https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=8155116227295&amp;id=178127063134694">https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=8155116227295&amp;id=178127063134694</a><br/>3) <a href="https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=549000096110326&amp;id=100030010218025&amp;sfnsn=scwshmo">https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=549000096110326&amp;id=100030010218025&amp;sfnsn=scwshmo</a><br/>4) <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1obJyQIwhCkPFHIO9puZYwP-AjxvWQ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1obJyQIwhCkPFHIO9puZYwP-AjxvWQ?usp=sharing</a></p> | <p>Se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social a través de las redes sociales de la entidad y de las administraciones municipales, a través de la publicación de las actividades desarrolladas en el mes de julio de 2021 así:</p> <p>1) Conmemoración día del usuario y el vocal de control en Pasto Nariño el 09/07/2021<br/>2) Capacitar para empoderar en Cali Valle del Cauca el 9/7/2021<br/>3) Conmemoración día del usuario y el vocal de control en Popayán Cauca el 10/07/2021<br/>4) Mesas construyendo en servicios públicos en Barbacoas Nariño el 12/7/2021<br/>5) Mesas construyendo en servicios públicos en Buenaventura Valle del Cauca el 21/7/2021 y 22/7/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1) <a href="https://www.facebook.com/317899664912880/posts/4164771580225650/?id=1">https://www.facebook.com/317899664912880/posts/4164771580225650/?id=1</a><br/>2) <a href="https://www.facebook.com/197327694340864/posts/1010727243000901/">https://www.facebook.com/197327694340864/posts/1010727243000901/</a><br/>3) <a href="https://fb.watch/v/11avhFX3/">https://fb.watch/v/11avhFX3/</a><br/>4) <a href="https://www.facebook.com/197327694340864/posts/1012029472870678/">https://www.facebook.com/197327694340864/posts/1012029472870678/</a><br/>5) <a href="https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=29558711514387">https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=29558711514387</a></p> | <p>Se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social a través de las redes sociales de la entidad y de las administraciones municipales, de las actividades desarrolladas por la DTSSO en el territorio, los eventos divulgados durante el mes de agosto de 2021 fueron:</p> <p>1. Talleres con comités de desarrollo y control social en Cali Valle del Cauca el 18/8/2021<br/>2. Mesas construyendo en servicios públicos en Ginebra Valle del Cauca el 19/8/2021<br/>3. Mesas construyendo en servicios públicos en Vijeles Valle del Cauca el 24/8/2021<br/>4. Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales en Popayán Cauca el 23/8/2021</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1) <a href="https://www.facebook.com/317172438365672/posts/429074021103885/">https://www.facebook.com/317172438365672/posts/429074021103885/</a><br/>2) <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1427755489664851970?s=19">https://twitter.com/Superservicios/status/1427755489664851970?s=19</a><br/>3) <a href="https://www.facebook.com/183924712047749/posts/1251522645287945/?sfnsn=scwspwa">https://www.facebook.com/183924712047749/posts/1251522645287945/?sfnsn=scwspwa</a><br/>4) <a href="https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=2623860767921181&amp;id=100008918499871&amp;sfnsn=scwspmo">https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=2623860767921181&amp;id=100008918499871&amp;sfnsn=scwspmo</a></p> | En Desarrollo  | Se evidencia para el cuatrimestre documentos que soportan la realización de campañas de socialización de la estrategia de control social a través de las redes sociales y de las administraciones municipales realizando 2 campañas para mayo, 2 Junio, 5 Julio y 4 en Agosto.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10661 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios |   |
| 5.4  |     | Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social. | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24428     | 15/01/2021 a 31/12/2021  | <p>Se sigue con la revisión de la información presentada en el Documento de Innovación Pública, proceso que apoya su construcción en 2021, en esta ocasión se revisan contenidos desde la página 88 a 94, con respecto a las actividades de planeación participativa.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1fdJkQTWfFjhKLCsu1HLZ_rcmFiyhTVX?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1fdJkQTWfFjhKLCsu1HLZ_rcmFiyhTVX?usp=sharing</a></p>   | <p>En la construcción del Documento de Innovación Pública en su versión 2021, se adelantó la planeación para cotización de los Foros Superservicios, actividad con elementos de innovación y reporte en los tres últimos años en este mismo documento. Los realizados de los foros hacen parte de la construcción del documento técnico de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1q7aZJxomFW4RjJdCk2iCv7P0bVav?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1q7aZJxomFW4RjJdCk2iCv7P0bVav?usp=sharing</a></p>   | <p>En la construcción del documento de innovación pública, se realizó propuesta definitiva para planeación de los Foros Superservicios 2021, incluyendo cotización y posibles escenarios para las intervenciones durante la transmisión, dicha actividad será parte importante para el documento de innovación pública.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1yNxmSWH25Nme5JKRjFEMNo_RM34xy?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1yNxmSWH25Nme5JKRjFEMNo_RM34xy?usp=sharing</a></p>   | En Desarrollo  | Durante el cuatrimestre se evidencian documentos que soportan tanto la revisión de la información presentada en el Documento de Innovación Pública como la construcción del mismo con temas como el plan choque, actividades de planeación participativa, planeación para cotización de los Foros Superservicios y su propuesta definitiva.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10698 Documentos de lineamientos técnicos   |   |
| 5.6  |     | Definir las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas.  | Dirección de Entidades Interveniadas y en Liquidación                                | 24463     | 01/12/2021 al 31/12/2021 | Actividad programada para el mes de diciembre  | Actividad programada para el mes de diciembre  | Actividad programada para el mes de diciembre   | Actividad programada para el mes de diciembre  | No Programada en el Periodo de Seguimiento   | Actividad programada para el mes de diciembre de 2021   |
| 5.7  |     | Elaborar e implementar la propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.       | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24418     | 01/02/2021 a 31/12/2021  | <p>Durante el periodo no se elaboraron e implementaron propuestas de solución conjunta debido que no se identificaron nuevas problemáticas particulares del sector de servicios públicos domiciliarios.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://docs.google.com/document/d/1radNgqXEIh01wbTWTfJqVYVvUjNGYjSTe9vxtkAy98/edit">https://docs.google.com/document/d/1radNgqXEIh01wbTWTfJqVYVvUjNGYjSTe9vxtkAy98/edit</a></p>  | <p>Se consolida la gestión del primer semestre del 2021, sobre Elaborar e implementar la propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios, con el fin de posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/><a href="https://docs.google.com/document/d/1radNgqXEIh01wbTWTfJqVYVvUjNGYjSTe9vxtkAy98/edit">https://docs.google.com/document/d/1radNgqXEIh01wbTWTfJqVYVvUjNGYjSTe9vxtkAy98/edit</a></p>   | <p>Durante el periodo no se elaboraron o implementaron propuestas de solución conjunta sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.</p>   | <p>Durante el periodo se elaboró e implementó la siguiente propuesta de solución a problemática en los SPD. Debido a que los prestadores suspenden el servicio a partir de la radicación de las reclamaciones interpuestas por los suscriptores/usuarios, la SDPUGT envió oficio a todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios sobre el derecho de los suscriptores/usuarios a la no suspensión de los servicios públicos domiciliarios cuando se encuentre una reclamación en curso.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>1. Evidencia radicados en ORFEO desde el número 20218003126831 hasta el radicado 20218003131971, asociados al expediente 20218003801000036E.</p>          | En Desarrollo  | En el mes de Junio se evidencia documento que consolida la gestión del primer semestre del 2021, sobre elaborar e implementar la propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios, En Agosto se evidencia propuesta de solución a problemática en los SPD; Debido a que los prestadores suspenden el servicio a partir de la radicación de las reclamaciones interpuestas por los suscriptores/usuarios. En mayo y Julio no se elaboraron propuestas.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10696 Propuestas de solución conjunta implementadas con otros actores a problemáticas particulares del sector  |
|  |     |   | Dirección Territorial Centro   | 24250     | 01/02/2021 a 31/12/2021  | <p>En el mes de mayo se identificó la problemática particular en la prestación del servicio público de Aseo que se presenta en el municipio de Facatativá, por lo tanto mediante correo electrónico, se le remitió a la Dirección Técnica de Aseo, el documento que recoge la problemática encontrada, el cual se anexa en las evidencias. Esto con el fin de aportar información, para que de esa manera se analice la viabilidad de implementar propuesta de solución conjunta de dicha problemática.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/>Ver documentos en PDF "Anexo 2" y Archivo en word "Problemáticas identificadas en actividades de PC mayo DTC" ubicados en:<br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/11VFg0TU324-1_aQSeVuAs08ahu_RCX_">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/11VFg0TU324-1_aQSeVuAs08ahu_RCX_</a></p>  | <p>Con base en la problemática observada en el municipio de Puerto Salgar - Cundinamarca, se elaboró propuesta de solución conjunta sobre dicha problemática del servicio público de energía, en la cual se propone que a través de las Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, se realicen las investigaciones por las posibles fallas en la prestación del servicio. Adicionalmente en reunión convocada por la Personería, se cita ala ESP CODENSA, realizándose compromisos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Ver documentos en PDF "Identificación Problemática Anexo 1" - "Acta Asistencia reunión CODENSA y Personería Pto Salgar" y "Correos de envío problemática Anexo 2" ubicados en:<br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1NccyKKSUznh2q0v8rAWRm7WoOaJ02fU">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1NccyKKSUznh2q0v8rAWRm7WoOaJ02fU</a></p>   | <p>Con base en la problemática observada en Bogotá y en el municipio de Puerto Nariño - Amazonas, se remitirá informe a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, con el fin de que se evalúen las alternativas que se pueden llevar a cabo para elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemática en servicios públicos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Ver documento en PDF "IDENTIFICACIÓN PROBLEMÁTICA SERVICIOS PUBLICOS JULIO" y "CORREO REMISION PROBLEMÁTICA" ubicado en:<br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1fBpFZMcC_WuicdVqNgNm_JIK-TOO">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1fBpFZMcC_WuicdVqNgNm_JIK-TOO</a></p>   | <p>Con base en la problemática evidenciada en el municipio de Gacheta -Cundinamarca, se remitirá informe a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, con el fin de que se evalúen las alternativas que se pueden llevar a cabo para elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemática en servicios públicos.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>Ver documento en PDF "Problemática Servicios Públicos Agosto" y "CORREO REMISION PROBLEMÁTICA" ubicado en:<br/><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mLzNG1fmg2gsMtxwJokShal_3hkp7he">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mLzNG1fmg2gsMtxwJokShal_3hkp7he</a></p> | En Desarrollo  | Se evidencia en documentos soporte la propuesta realizada en el mes de Junio para la problemática presentada del servicio público de energía, en Mayo mediante correo electrónico, se le remitió a la Dirección Técnica de Aseo, el documento que recoge la problemática encontrada y finalmente en Julio y Agosto mediante correo y archivo se remite la problemática a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio, con el fin de que se evalúen las alternativas que se pueden llevar a cabo para elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemática en servicios públicos.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10651 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |     |             |                                   |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |   |  |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |  |
|--|-----|-------------|-----------------------------------|-----------|-------------------------|--|---|--|---|---|--|
| Subcomponente  | N.º | Actividades | Responsable                       | actividad | Fecha programada        | mayo   | junio   | julio  | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas  |
|  |     |             | Dirección Territorial Norte       | 24320     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Una vez elaborada y presentada la propuesta de solución conjunta se realizó meta de trabajo en la que se socializó, siendo aprobada por la directora. Para su implementación se determinó seleccionar 4 de las empresas con mayor problemática. y convocar reunión virtual con esos prestadores para presentar la propuesta para su implementación.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1L3w_4AuxbsmE7DBSxKqsnNaZn-TVbz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1L3w_4AuxbsmE7DBSxKqsnNaZn-TVbz?usp=sharing</a>  | Identificada la alerta generada por la usuaria Alicia Morales Pinilla a través de la plataforma TE RESUELVO por cajas en el suelo sin tapa y en mal estado que tienen cables de energía en Montariza, circunstancia que pone en alto riesgo a los habitantes y transeúntes del sector, se elaboró e implementó la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto por la empresa AFINIA, logrando solución a la problemática planteada el 21 de junio siendo normalizado el servicio.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1w6lH863Vd2g_QU4HXvRk-N2waIAEQ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1w6lH863Vd2g_QU4HXvRk-N2waIAEQ?usp=sharing</a>  | Identificada la alerta generada por la usuaria Kelly Contreras a través de la plataforma TE RESUELVO por caída de poste en el municipio de La Gloria - Cesar, circunstancia que afecta la prestación del servicio y pone en alto riesgo a los habitantes y transeúntes del sector, se elaboró e implementó la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto por la empresa AFINIA, logrando solución a la problemática planteada el 06 de julio siendo cambiados dos postes.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hAb5rGv4w8E1kCkV8unQqWlR0Z8M?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1hAb5rGv4w8E1kCkV8unQqWlR0Z8M?usp=sharing</a>  | Identificada la alerta generada por la usuaria Alba Martínez por falla en la prestación del servicio, se elaboró e implementó la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto por la empresa AFINIA, procediendo la empresa a trasladarse al sitio para realizar visita técnica, logrando determinar que la falla era exclusivamente en el punto de conexión de la acometida en el local, es decir, un punto que es de responsabilidad de la usuaria, sin embargo, la empresa generó la orden de servicio.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/14LZQ2PzLVfMfq9xE5Fm1A3eVj0Y1?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/14LZQ2PzLVfMfq9xE5Fm1A3eVj0Y1?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | En el cuatrimestre se evidencia la propuesta de solución y documentos anexos a las problemáticas presentadas en cada mes y que en los últimos tres meses fueron generadas por alertas de usuarios.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10670 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector   |
|  |     |             | Dirección Territorial Occidente   | 24310     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Para el mes de mayo implementamos una propuesta de solución conjunta para la siguiente problemática: APARTADO: Mal estado del alcantarillado Barrio La Libertad, taponamientos en el mismo. Implementación de solución conjunta: Gracias a la gestión que se realizó desde la oficina digital de Apartado, con el apoyo del gestor Jairo David Sánchez, se realizó mantenimiento del Alcantarillado del barrio Libertad por parte de EPM.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hbaDH7DdPFG5DsTsgeshqT4WwEjg8EZ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1hbaDH7DdPFG5DsTsgeshqT4WwEjg8EZ?usp=sharing</a>  | En el mes de junio se elaboró una propuesta de solución conjunta sobre la problemática identificada en el municipio de Manizales-Caldas, donde se evidenció la falta en los servicios públicos de energía eléctrica en la zona rural Villamaría, el usuario solicitó la instalación desde octubre del 2020 y dado esto se realizó mesa en el municipio en mención, implementando la propuesta de solución conjunta con la empresa prestadora CHEC EPM, donde el 29 de junio se restableció el servicio.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1xcpNNI6YzVpNcpkqjPTmPdqJ24yzC/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1xcpNNI6YzVpNcpkqjPTmPdqJ24yzC/view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1P_KTViV_aF_pOU9Rkd6YvLQkPPV72/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1P_KTViV_aF_pOU9Rkd6YvLQkPPV72/view?usp=sharing</a>   | Se consolidó la gestión del primer semestre donde se elaboró e implementó propuesta de solución conjunta sobre las problemáticas que se han presentado en los SPD. En febrero se plantearon 16 propuestas de solución conjunta de las problemáticas presentadas por los usuarios. En Marzo se elaboró propuesta de solución conjunta sobre la problemática en el municipio de Pereira, se realizó mesa de trabajo con EFIGAS y VC. En Abril y Mayo se elaboró propuesta de solución conjunta sobre las problemáticas presentadas en los SPD. En Junio se elaboró propuesta de solución conjunta sobre la problemática en el municipio de Manizales por falta de energía eléctrica, por medio de la empresa prestadora CHEC EPM. En Julio se elaboró propuesta de solución conjunta sobre la problemática en el municipio de Pereira por la Inconformidad en el incremento del consumo facturado en el servicio de acueducto. Debido a esto se dio orientación al usuario para interponer recurso de reposición.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>de<br>Febrero:<br><a href="https://drive.google.com/file/d/1Kwe5G9-ALet_s_owTMNpsGf18rZvCfR/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Kwe5G9-ALet_s_owTMNpsGf18rZvCfR/view?usp=sharing</a><br>Evidencia de Marzo:<br><a href="https://drive.google.com/file/d/173w8yp9MMvsJOSGH1OZMHcE4dR7vCC5Q/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/173w8yp9MMvsJOSGH1OZMHcE4dR7vCC5Q/view?usp=sharing</a> | En el mes de agosto se elaboró una propuesta de solución conjunta sobre la problemática identificada en el municipio de Armenia - Quindío, donde se evidenció que en la facturación del mes de Marzo del presente año, la empresa prestadora EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA (EPA), estaba cobrando al usuario consumos de meses anteriores que no habían sido medidos por ellos, (desacumulación de consumos, consumos estirados). Debido a lo anterior en segunda instancia mediante resolución No. SSPD - 20218300381165 del 09-08-2021, la SS resuelve revocar la decisión de la empresa prestadora Empresas públicas de Armenia (EPA) en el sentido de facturar el consumo del mes de marzo de 2021, con base al consumo histórico del predio a razón de 0m3; ya que la empresa no tiene prueba alguna para cobrar desacumulación de consumos ni la imposibilidad de tomar medición.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1HoThsRMKVYGx5V17xbuVpJ-g9vLLZ2O/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1HoThsRMKVYGx5V17xbuVpJ-g9vLLZ2O/view?usp=sharing</a>   | En Desarrollo   | En los meses de Mayo y Junio se evidencian propuestas de solución y documentos anexos de problemáticas de prestación de servicios públicos, en Julio se evidencia la consolidación de la gestión del primer semestre donde se elaboró e implementó propuesta de solución conjunta sobre las problemáticas que se han presentado en los SSPD y Propuesta de solución a problemáticas en el mes de Julio y Agosto.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10671 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector |
|  |     |             | Dirección Territorial Oriente     | 24268     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Se elaboró propuesta de solución para problemática identificada en mesa de trabajo el pasado 20/05/2021 en el municipio de Villa del Rosario, los compromisos establecidos son:<br>La empresa deberá remitir informe respecto a formas de atención del ciudadano – reclamaciones presentadas y forma de registro de las mismas, adicionalmente indicar la forma en que actualmente se presta el servicio en el municipio en términos de continuidad, – con el fin de efectuar revisión interna por los competentes-<br>Reporte a Delegada de AAA para efectuar verificación de aplicación de marco tarifario<br>Capacitación para orientar los ciudadanos frente a procesos de reclamación, en aras de garantizar que los ciudadanos puedan presentar sus solicitudes y sus derechos sean garantizados<br>Fecha límite cumplimiento 30/06/2021<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1XQeZr1hEOPXxgi-H2FJvTwyYwYiRwv2WAMrDwn_mM/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/1XQeZr1hEOPXxgi-H2FJvTwyYwYiRwv2WAMrDwn_mM/edit?usp=sharing</a> | Se elaboró propuesta de solución para problemática identificada en mesa de trabajo el pasado 24/06/2021 en el municipio de Confines, , sin embargo la implementación de propuesta de solución tiene fecha límite de 31/07/2021 por lo que se reportará en el mes de julio.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>N/A   | Se elaboró propuesta de solución a la problemática identificada en mesa realizada el pasado mes de marzo en Barbosa - Santander, concretando el cumplimiento de compromisos de acuerdo a lo pactado de forma conjunta en dicho evento - se recibió reporte de cumplimiento de compromisos por parte de la empresa Región Limpia el pasado 27/07/2021, relacionados con: Socialización marco tarifario, remisión plan de contingencia para mantenimiento y cambio de vehículo y reporte de forma como reciben solicitudes de los ciudadanos<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1OFT426_OGT3S2s5i7o8xyzy49rpdUOtdy0CnQIZg/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/1OFT426_OGT3S2s5i7o8xyzy49rpdUOtdy0CnQIZg/edit?usp=sharing</a>  | Durante este mes se realiza identificación de problemática en la prestación del servicio de energía, en el municipio de Ocamonte que será ejecutada en el mes de septiembre, de acuerdo a programación aprobada por la delegada de Protección al Usuario.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ySQVZCYy26H2UJdKHE_GnpEYSpQ-Coh?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ySQVZCYy26H2UJdKHE_GnpEYSpQ-Coh?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | Para los meses de Mayo y Julio se evidencian propuestas de solución y documentos anexos de problemáticas de prestación de servicios públicos, En Agosto se evidencia documento con la identificación de la problemática en prestación de servicio de energía.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10648 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del  |
|  |     |             | Dirección Territorial Suoccidente | 24270     | 01/02/2021 a 31/12/2021 | Se elaboró e implementó una propuesta de solución conjunta para la problemática de Mocoa, Putumayo para evitar una posible emergencia sanitaria en el municipio por cuenta de la suspensión del servicio de aseo a la plaza de mercado. Se desarrolló una Mesa Construyendo en Servicios Públicos el día 12 de mayo de 2021, para realizar una concertación entre las partes y buscar soluciones frente al no pago de las facturas de aseo por parte de la plaza de mercado, así como también, la ayuda que puede brindar Emas Putumayo a la plaza, para poder realizar el pesaje del aforo recolectado. De lo anterior, se logró acordar entre las partes que la plaza se compromete a pagar la totalidad de las facturas pendientes, entre junio y diciembre de 2021. Y Emas Putumayo, se compromete a brindarles un dinamómetro para que se pueda realizar un pesaje, en las instalaciones de plaza, para determinar con exactitud el aforo recolectado.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Expediente: 2021850321000008E, Radicado 20218500970312, Anexos 0001,0002                       | Se elaboró la propuesta de solución conjunta para sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios para el municipio de Cali mediante un Taller con CDCS y vocales de control el 16 de Junio, a fin de atender la necesidad de capacitación de los vocales de control en temas de facturación conjunta y valores en reclamo del servicio de aseo, y actualización del sistema de facturación OPEN SMART FLEX de Emcall. El taller contó con participación de la UAESP Cali, las empresas EMSIRVA en liquidación, VEOLIA, PROMOVALLE, PROMOCALI, CIUDAD LIMPIA y EMCALL. Lograron dar una amplia explicación sobre los temas propuestos, ratificando que, pese a que en la factura actualmente no cuentan con la posibilidad de incluir valores en reclamo, las empresas deben respetar el derecho al cuando el usuario lo solicita, se le permita pagar los valores que no se encuentran en discusión.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Radicado 20218502131981, Anexos 0003,0004. | Se elaboró la propuesta de solución conjunta para sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios para el municipio de Barbacoas - Nariño donde se desarrolló Mesa Construyendo en Servicios Públicos con participación de la Alcaldía Municipal, la empresa Cedemar ESP, la subsecretaría de minas y energía de Nariño, representantes de la mesa del paro MPCAFRO y comunidad en general, en la cual se exponen por parte de los ciudadanos las principales reclamaciones presentadas frente al servicio de energía, identificando como principal problemática la falta de atención al cliente en el municipio pese a contar con una oficina. Se solicita el compromiso por parte de la empresa de establecer una oficina con la capacidad de dar respuesta a los usuarios en el municipio, la empresa se compromete a gestionar el software para que se logre realizar la atención de los reclamos comerciales en el municipio de Barbacoas a partir del viernes 16 de Julio de 2021.<br>Mesas construyendo en servicios públicos en Barbacoas Nariño el 12/7/2021 Expediente 2021850321000011E, Radicado 20218502572891, Anexos 0003 y 0004  | Se elaboró la propuesta de solución conjunta para el municipio de Ginebra Valle donde se desarrolló Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 19/08/2021, con participación de la Alcaldía Municipal, Personería Municipal, Concejo Municipal, las empresas Gases de Occidente, Celsia Colombia y Acuavalle y comunidad. Los participantes exponen las principales reclamaciones que se encuentran agudizadas por el levantamiento del punto de atención de las empresas en el municipio. Entre las inconformidades se evidencian cobros por promedio, desviaciones significativas, reparaciones de acometidas inconclusas, errores en la facturación y cobros indebidos por parte de los prestadores. Los prestadores se comprometen a desarrollar jornada de atención especial en el municipio para el 03/09/2021. La SSPD se compromete a realizar un capacitar para empoderar para el 25/08/2021, por parte de la territorial a fin de capacitar a la comunidad en el debido proceso de reclamación.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Mesas construyendo en servicios públicos en Ginebra Valle el 19/8/2021 Expediente 2021850321000017E, Radicado 20218503259681, Anexos 0003 y 0004<br>Capacitar para empoderar en Ginebra Valle del Cauca el 25/8/2021, Expediente 2021850320300030E, Radicado 20218501899532, Anexos 0001,0002 | En Desarrollo   | Para los meses del cuatrimestre evidencian propuestas de solución y documentos anexos de problemáticas de prestación de servicios públicos realizadas en algunos casos en las actividades de participación ciudadana.<br><br>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10649 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector   |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |     |  |  |           |                         | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |   |  |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|-----|--|--|-----------|-------------------------|---|---|--|---|---|---|
| Subcomponente  | N.º | Actividades  | Responsable  | actividad | Fecha programada        | mayo  | junio   | julio  | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
|  | 5.8 | Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación | Oficina Asesora de Planeación e innovación Institucional | 24631     | 15/01/2021 a 31/12/2021 | <p>Con el fin de continuar con el diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, se presentó la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio para articular trabajo con vocales de control y líderes comunitarios. Asimismo, se presentó la metodología al Observatorio de Transparencia Reduva.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/17YEeRjLUuHtz0_VD338zS3UII-NVkrWDd/view">https://drive.google.com/file/d/17YEeRjLUuHtz0_VD338zS3UII-NVkrWDd/view</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1GnlvCdk1ZF_kwA3xYKcQUWlHGfHThqN0/view">https://drive.google.com/file/d/1GnlvCdk1ZF_kwA3xYKcQUWlHGfHThqN0/view</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1AGa16XQGvrvu5hr7qJFcyPEMyoqJ00_K/view">https://drive.google.com/file/d/1AGa16XQGvrvu5hr7qJFcyPEMyoqJ00_K/view</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1j9bc3n_JxbHiaszUTE6yUUVB5c2QualdG/view">https://drive.google.com/file/d/1j9bc3n_JxbHiaszUTE6yUUVB5c2QualdG/view</a></p> | <p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en junio se realizó la primera reunión con vocales de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de Co-creación PAAC y se les invitó a participar en la creación colectiva del PAAC 2022.</p> <p>Adicional, se propuso cronograma de trabajo para la primera base (fortalecimiento de bases de conocimiento) durante el mes de julio.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1v7J46wH2jnWyKPFYwLXnrI0Lz_x2B/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1v7J46wH2jnWyKPFYwLXnrI0Lz_x2B/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1GnlvCdk1ZF_kwA3xYKcQUWlHGfHThqN0/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GnlvCdk1ZF_kwA3xYKcQUWlHGfHThqN0/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1Q--BGZMx86fwTSGwS2GxUBG0vUvCgI/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Q--BGZMx86fwTSGwS2GxUBG0vUvCgI/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1NFNt38ZuHjHh5w-ujmms5AmZV-reTZ38/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1NFNt38ZuHjHh5w-ujmms5AmZV-reTZ38/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/15druAmAEAS5pCH-EDmRKHSQ7f4SYDwDe/edit#gid=545027606">https://docs.google.com/spreadsheets/d/15druAmAEAS5pCH-EDmRKHSQ7f4SYDwDe/edit#gid=545027606</a></p> | <p>Con el fin de continuar con el diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en julio se implementó la primera fase de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos (Bases de conocimiento) en la cual se dictaron capacitaciones sobre los componentes del PAAC</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/18712Pqdz7P4ZE-N582GxxCAj1EA5cd5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18712Pqdz7P4ZE-N582GxxCAj1EA5cd5/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1sMFF1h9-p8MNDQqSE8xWHfC90fYH0HX/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1sMFF1h9-p8MNDQqSE8xWHfC90fYH0HX/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAtymE8kL81xdX04Xygcjyfs1uxD-/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAtymE8kL81xdX04Xygcjyfs1uxD-/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1QBwVvVVRMT4yNj8HJG9U5mmygJOUzQ/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1QBwVvVVRMT4yNj8HJG9U5mmygJOUzQ/view?usp=sharing</a><br/> <a href="https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_Ef52k09H15_1gQ2BskJLPyez/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E_Ef52k09H15_1gQ2BskJLPyez/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true</a><br/> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAp_mWQ-Pqj-Z05PFQ1JdntRsWmC-gws/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GAp_mWQ-Pqj-Z05PFQ1JdntRsWmC-gws/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true</a><br/> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UKApAGoent9ygZwPmM5RX96nIPS0Zng/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1UKApAGoent9ygZwPmM5RX96nIPS0Zng/edit?usp=sharing&amp;ouid=113683465788323255622&amp;rfp=true&amp;sd=true</a><br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/1PePIEXNcAGnU6hGr-k3ct61k8AFT10q/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PePIEXNcAGnU6hGr-k3ct61k8AFT10q/view?usp=sharing</a></p> | <p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en agosto se continuó con la implementación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos; en esta fase se llevaron a cabo mesas de trabajo donde se presentaron los principales componentes y se guio a los participantes para que profundicen en los problemas y necesidades asociados al PAAC</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/199vJNOWPCylc21scCktP3ZISA_VoFP-">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/199vJNOWPCylc21scCktP3ZISA_VoFP-</a></p> | En Desarrollo   | <p>En enero se evidencia control de asistencia del 06 de Mayo entre personal de la OAPII y la SDPUGT en donde se presentó la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio. En Junio se evidencia soporte de reunión con vocales de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de Co-creación PAAC. En Julio se evidencia presentación (bases de conocimientos) en el cual se trata el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano junto con la metodología de cocreacion 2022 y finalmente en Agosto se evidencian documentos soporte de la implementación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como presentaciones, correos y asistencia a primera jornada de identificación de problemas y necesidades del componente de rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública en cumplimiento de la actividad.</p> <p>Frente al cumplimiento de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario, y gestión del territorio en su producto 10750 Política de participación ciudadana de la superservicios fortalecida</p> |

Evaluación y Seguimiento: Diego Preciado - Profesional Especializado Oficina de Control Interno  
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno



**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información |      |  |   |           |                             | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |   |  |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|------|--|---|-----------|-----------------------------|---|---|--|--|---|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades  | Responsable   | Actividad | Fecha programada Inicio/Fin | mayo  | junio   | julio  | agosto   | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
| 1. Transparencia activa  | 1.9  | Realizar visitas de verificación y acompañamiento en asuntos estratégicos para la solución de las empresas en toma de posesión.    | Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación            | 24462     | 01/02/2021 a 31/12/2021     | Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de junio.  | Durante los meses de mayo y junio de 2021, se realizaron comisiones a Vélez - Santander con el fin de revisar los diseños y planos elaborados por el contratista para obtener el caudal ecológico y la presentación del nuevo Agente Especial; visita a ACUECAR en el Carmen de Bolívar para revisar temas técnicos en la compra de la bomba y la infraestructura del alcantarillado en reunión con el PDA; visita a ESPUFLAN para la presentación del proyecto de consultoría para la elaboración del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado; visita a P&K en Providencia y Santa Catalina Islas con el fin de adelantar las negociaciones necesarias para la ejecución de | Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de agosto.  | Durante los meses de junio y agosto de 2021, se realizaron comisiones a: ESPUFLAN en Flandes-Tolima con el fin de dar cumplimiento a la orden de tutela impuesta y reintegrar a la agente especial designado; Electricaribe en Barranquilla-Atlántico para revisar la presentación ejecutiva de los avances del proceso de liquidación así como el balance de las reclamaciones recibidas; visita a ACUECAR en el Carmen de Bolívar en la cual se dio revisión a algunos aspectos administrativos referentes a proyectos de inversión, aspectos jurídicos en relación a los contratos del personal de la empresa y aspectos financieros en la revisión de flujos de caja y ejecución de presupuestos; por último se realizó comisión a EICVIRO en Villa del Rosario-Norte de Santander con el objetivo de revisar el estado actual del trámite de cesión de concesión de agua.<br><b>EVIDENCIAS:</b> | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación realizó visitas de verificación y acompañamiento a las empresas ESPUFLAN y ACUECAR, en otros, por lo que la actividad ha sido desarrollada de acuerdo con lo programado.  |
|  | 1.10 | Atender consultas y emitir conceptos y posiciones jurídicas para definir la línea conceptual de la entidad.                        | Oficina Asesora Jurídica  | 24496     | 01/01/2021 al 31/12/2021    | En atención a las consultas realizadas a la Superintendencia, se emitieron 93 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 4 posiciones jurídicas respecto de los siguientes temas: En atención a las consultas realizadas a la Superintendencia, se emitieron 83 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 2 posiciones jurídicas respecto de los siguientes temas: : i) desvinculación de aseo en esquema diferencial, ii) impedimentos de integrantes del Comité de Convivencia Laboral.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dRslnmziP3Dqg6ccBStieTAdQIDLx52at">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dRslnmziP3Dqg6ccBStieTAdQIDLx52at</a> | En atención a las consultas realizadas a la Superintendencia, se emitieron 80 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 2 posiciones jurídicas respecto de los siguientes temas: : i) desvinculación de aseo en esquema diferencial, ii) impedimentos de integrantes del Comité de Convivencia Laboral.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dRslnmziP3Dqg6ccBStieTAdQIDLx52at">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dRslnmziP3Dqg6ccBStieTAdQIDLx52at</a>   | En atención a las consultas realizadas a la Superintendencia, se emitieron 96 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 1 posición jurídica respecto del siguiente tema: : (i) Valor de dinero en el tiempo ante imposición de medida de aplazamiento.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ps5Q2gNJMAHDZRNYY3MX9EPgJ8t8mfs">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ps5Q2gNJMAHDZRNYY3MX9EPgJ8t8mfs</a>   | En atención a las consultas realizadas a la Superintendencia, se emitieron: 82 conceptos jurídicos, sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 1 posición jurídica respecto de la publicación de los resultados de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados AEGR.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1s4-3WE03GSNNe-PRBC7hg5CYSTNrcXgv">https://drive.google.com/drive/folders/1s4-3WE03GSNNe-PRBC7hg5CYSTNrcXgv</a>   | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento se evidencia la emisión de conceptos y posiciones por parte de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. Los conceptos son publicados en la página web de la Entidad: <a href="https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa">https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa</a> . Esta actividad viene siendo desarrollada de acuerdo con lo programado. |
|  | 1.11 | Elaborar y publicar Diagnóstico de la prestación del servicio en ZNI   | Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible        | 24727     | 01/12/2021 a 31/12/2021     | Actividad programada para diciembre   | Actividad programada para diciembre   | Actividad programada para diciembre  | Actividad programada para diciembre  | No Programada en el Periodo de Seguimiento                  | La fecha de vencimiento programada para esta actividad es el 31/12/2021, no se ha desarrollado durante el periodo de seguimiento.   |
|  | 1.12 | Elaborar y remitir el requerimiento de los mapas de información del directorio de datos del Geo portal a la Oficina de Informática | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 24569     | 01/10/2021 a 31/10/2021     | Actividad programada para octubre   | Actividad programada para octubre   | Actividad programada para octubre  | Actividad programada para octubre  | No Programada en el Periodo de Seguimiento                  | La fecha de vencimiento programada para esta actividad es el 31/12/2021, no se ha desarrollado durante el periodo de seguimiento.   |
|  | 1.13 | Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés   | Oficina Asesora de Comunicaciones                               | 24167     | 01/01/2021 al 31/12/2021    | En mayo se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 20 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colaboradores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing</a>   | En junio se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 20 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colaboradores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing</a>  | En julio se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 20 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colaboradores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing</a> | En agosto se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 21 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colaboradores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDcm_bH9SIXtycoaWX1AuBPNz?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | Dentro del periodo de seguimiento se pudo constatar la elaboración de alertas de noticias de interés por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, por lo que la actividad se ha realizado de acuerdo con lo programado.   |
|  | 1.14 | Elaborar informe mensual de análisis de presencia en medios de comunicación y redes sociales.                                      | Oficina Asesora de Comunicaciones                               | 24168     | 01/01/2021 al 31/12/2021    | El 19 de mayo se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de abril 2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing</a>   | El 21 de junio se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de mayo 2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing</a>   | El 28 de julio se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de junio 2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing</a>   | El 18 de agosto se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de julio 2021<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQIpeGxVa2ZRTEHmIVU?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | Conforme a lo programado y durante el periodo de seguimiento, la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó el informe mensual de presencia en medios, actividad prevista en el PAAC.  |
|  | 1.15 | Realizar encuentros institucionales informativos dirigidos al personal de la entidad y liderados por la superintendente            | Oficina Asesora de Comunicaciones                               | 24160     | 01/01/2021 a 31/12/2021     | En mayo se definieron los meses para el desarrollo de los tres encuentros institucionales informativos dirigidos al personal de la entidad. Se harán en julio, octubre y diciembre.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Control de asistencia del Grupo Primario de la Oficina Asesora de Comunicaciones realizado el 18 de mayo-21, entre cuyos temas se definen los meses para los encuentros, disponible en <a href="https://drive.google.com/file/d/1Qf39hezVUgZUBKc8KQeIT38Vdvnf6Rn/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Qf39hezVUgZUBKc8KQeIT38Vdvnf6Rn/view?usp=sharing</a>  | En junio se separó agenda de la Superintendente para realizar el primer Superparche el 12 de julio. Esta fecha puede variar, conforme a necesidades del Despacho.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1zBJXDgDIMNKoQJuQWPQmJiBVBYtC/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1zBJXDgDIMNKoQJuQWPQmJiBVBYtC/view?usp=sharing</a>  | El 21 de julio se realizó el primer Superparche del año, encuentro institucional informativo dirigido al personal de la entidad y liderado por la superintendente, Natasha Avendaño. Se transmitió vía streaming por la cuenta de You Tube de la superintendencia.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://www.youtube.com/watch?v=F7XRdCQo6m0">https://www.youtube.com/watch?v=F7XRdCQo6m0</a>  | En agosto no se realizaron encuentros institucionales internos   | En Desarrollo   | Hechas las verificaciones pertinentes, se pudo constatar que el 21 de julio de 2021, se llevó a cabo el primer Superparche de 2021, como encuentro institucional e informativo liderado por la Superintendente, por lo que la actividad se encuentra cumplida, dentro del periodo del informe.  |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información |      |   |  |           |                             | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |   |   |  | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|------|---|--|-----------|-----------------------------|---|---|---|--|---|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades   | Responsable  | Actividad | Fecha programada Inicio/Fin | mayo  | junio   | julio   | agosto   | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
|  | 1.16 | Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles | Oficina Asesora de Comunicaciones  | 24164     | 01/01/2021 a 31/12/2021     | En mayo se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 2 comunicados de prensa, 5 notas de interés, 204 publicaciones en Twitter, 68 en Facebook, 6 en YouTube, 4 en LinkedIn, 83 en portal web, 25 en portal SUI, 28 en Intranet, 4 boletines virtuales Infórmate, 47 correos electrónicos sectorizados, 9 carteleras virtuales y 3 fondos de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing</a>  | En junio se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 6 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 227 publicaciones en Twitter, 77 en Facebook, 14 en YouTube, 4 en LinkedIn, 66 en portal web, 13 en portal SUI, 17 en Intranet, 4 boletines virtuales Infórmate, 41 correos electrónicos sectorizados, 10 carteleras virtuales y 5 fondos de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing</a>   | En julio se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 7 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 190 publicaciones en Twitter, 70 en Facebook, 9 en YouTube, 11 en Instagram, 9 en LinkedIn, 69 en portal web, 14 en portal SUI, 33 en Intranet, 5 boletines virtuales Infórmate, 46 correos electrónicos sectorizados, 11 carteleras virtuales y 1 fondo de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing</a>  | En agosto se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 7 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 187 publicaciones en Twitter, 62 en Facebook, 4 en YouTube, 11 en Instagram, 11 en LinkedIn, 85 en portal web, 17 en portal SUI, 27 en Intranet, 4 boletines virtuales Infórmate, 40 correos electrónicos sectorizados, 11 carteleras virtuales y 1 fondo de pantalla.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcv01_q_gzDolJGvC?usp=sharing</a>   | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento se realizó divulgación de información de interés a través de diversos canales virtuales y presenciales (eventos), tal y como se evidencia en la matriz de divulgación aportada por la Oficina Asesora de Comunicaciones. También se realizaron divulgaciones en materia de integridad, con la difusión de los valores de la Entidad, por lo que la actividad se viene desarrollando, conforme a lo programado.  |
|  | 1.17 | Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro.   | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24414     | 01/03/2021 a 30/09/2021     | Se socializa información a colaboradores de diferentes áreas de la Entidad, sobre cómo realizar la inscripción al curso de lenguaje claro realizado por el DNP, ya que permitirá tener conocimientos y lineamientos al momento de actualizar documentos de los diferentes procesos de la entidad en lenguaje claro.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://acortar.link/bEcC">https://acortar.link/bEcC</a>   | Durante el periodo no se realizaron actividades relacionadas.   | La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio define como documento para traducción en lenguaje claro el ABC Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control, por considerarse un documento esencial para el uso de los grupos de interés principales en la Superservicios.<br><b>evidencias:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/16ARCeVRzHSEvRHsmE88XNWYLESHe_zuk">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/16ARCeVRzHSEvRHsmE88XNWYLESHe_zuk</a>  | Durante el periodo no se realizaron actividades relacionadas.  | En Desarrollo   | Como avance en el desarrollo de esta actividad, se constata la existencia del borrador del documento ABC Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control, actualizado en lenguaje claro, priorizado por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, por considerarse esencial para uno de los grupos de interés principales en la Superservicios. La fecha de finalización de esta actividad está prevista para el 30/09/2021 y se viene desarrollando conforme a lo programado. |
|  | 1.18 | Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro  | Oficina Asesora de Comunicaciones  | 24162     | 01/04/2021 a 31/10/2021     | En mayo se actualizaron dos documentos en lenguaje claro correspondientes a boletines de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.<br>Actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS<br>Boletín informativo características de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mayo/boletin_rups_04-05-21.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mayo/boletin_rups_04-05-21.pdf</a><br><a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mayo/caracteristicas_aga-04-05-21_cor.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mayo/caracteristicas_aga-04-05-21_cor.pdf</a> | En junio se actualizó el Portafolio Institucional y de Servicios teniendo en cuenta los criterios de lenguaje claro. El documento se publica en el portal web de la entidad<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/portafolio_institucional_y_de_servicios_a_la_ciudadania_v2.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/portafolio_institucional_y_de_servicios_a_la_ciudadania_v2.pdf</a>  | En julio no se actualizaron documentos en lenguaje claro  | En agosto se actualizó el Boletín Consumo agua 2020 de la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Agocomportamiento_del_servicio_.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Agocomportamiento_del_servicio_.pdf</a>   | En Desarrollo   | A partir de la información suministrada por la Oficina de Comunicaciones de la Entidad, se pudo constatar que han sido actualizados a lenguaje claro textos relacionados con los boletines emitidos por las delegadas y el portafolio institucional y de servicios de la Superservicios, por lo que esta actividad se ha desarrollado de acuerdo con lo programado en el periodo de seguimiento.  |
|  |      |   | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24430     | 04/01/2021 al 31/12/2022    | En mayo la SDPUGT adelantó acciones de control en 11 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de mayo se han iniciado acciones en 45 empresas, el avance porcentual es del 31%.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/15sKIAIBZxliBTJlQBd0k-9UbC688sxv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/15sKIAIBZxliBTJlQBd0k-9UbC688sxv/view?usp=sharing</a>   | En junio la SDPUGT adelantó acciones de control en 7 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de junio se han iniciado acciones en 52 empresas, el avance porcentual es del 36%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1jdoiZmO6a5m0l9nuAdOJWd9SbBMPK4nu/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1jdoiZmO6a5m0l9nuAdOJWd9SbBMPK4nu/view?usp=sharing</a> | En julio la SDPUGT adelantó acciones de control en 5 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de julio se han iniciado acciones en 57 empresas, el avance porcentual es del 40%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/18ZSIBS-BhQZteP1gmwfh477FjN06Ke/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/18ZSIBS-BhQZteP1gmwfh477FjN06Ke/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true</a> | En agosto la SDPUGT adelantó acciones de control en 31 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de agosto se han iniciado acciones en 88 empresas, el avance porcentual es del 61%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JHw5NBhCfWzL9iNRtyFV5LhEdmS9m7/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JHw5NBhCfWzL9iNRtyFV5LhEdmS9m7/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true</a> | En Desarrollo   | Hechas las verificaciones pertinentes, se pudo constatar que durante el periodo de seguimiento, la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, ha desarrollado acciones de control, en relación con empresas de servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con las matrices mensuales de trámites correspondientes. Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado.   |
|  |      |   | Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio | 24431     | 04/01/2021 al 31/12/2021    | Con corte al 31 de mayo de 2021 la SDPUGT resolvió 4245 trámites (3004 derechos de petición, 1065 silencios administrativos positivos, 173 recursos de reposición y 3 revocatorias), de los cuales 4237 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 99.8%.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1ZS17bT1DA8wFGIwZCRASD4ZaupCtmk/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ZS17bT1DA8wFGIwZCRASD4ZaupCtmk/view?usp=sharing</a>  | Con corte al 30 de junio de 2021 la SDPUGT resolvió 2568 trámites (2082 derechos de petición, 323 silencios administrativos positivos, 147 recursos de reposición y 16 revocatorias), de los cuales 2472 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 96.3%. No se hace relación con el tipo de fallo ni el nombre de las empresas de los silencios administrativos toda vez que ORFEO II no exporta dicha información, a la fecha nos encontramos trabajando con la Oficina de Informática y el GRUPO de Gestión Documental sobre el tema.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1lwQPQuXgMb1cqLvvk8PmKlgVJVVWT1TB/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1lwQPQuXgMb1cqLvvk8PmKlgVJVVWT1TB/view?usp=sharing</a>   | Con corte al 31 de julio de 2021 la SDPUGT resolvió 3525 trámites (3276 derechos de petición, 195 silencios administrativos positivos, 53 recursos de reposición y 1 revocatoria), de los cuales 3441 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 97.6%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qmmh3wT0MNNiqa_sap90-1-DDv2/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qmmh3wT0MNNiqa_sap90-1-DDv2/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true</a>   | Con corte al 31 de agosto 2021 la SDPUGT resolvió 3520 trámites (3218 derechos de petición, 200 silencios administrativos positivos, 101 recursos de reposición y 1 revocatoria), de los cuales 3093 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 87.8%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LLMds3H2s7_s8aXPZodZ2z2pLm_170/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LLMds3H2s7_s8aXPZodZ2z2pLm_170/edi?usp=sharing&amp;oid=117241511907290543960&amp;rfp=true&amp;sd=true</a>   | En Desarrollo   | Hechas las verificaciones pertinentes, se pudo constatar que durante el periodo de seguimiento, la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, ha realizado la atención de derechos de petición, silencios administrativos, recursos de reposición y revocatorias directas, de acuerdo con las matrices mensuales de trámites correspondientes. Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado.   |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información |      |   |                                   |           |                             | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |  |  |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|------|---|-----------------------------------|-----------|-----------------------------|---|--|--|---|---|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades   | Responsable                       | Actividad | Fecha programada Inicio/Fin | mayo  | junio  | julio  | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
| 2. Transparencia pasiva  | 2.1  | Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, que ingresen en la vigencia 2021, conforme a la normatividad vigente. | Dirección Territorial Centro      | 24316     | 04/01/2021 a 31/12/2021     | La Dirección Territorial Centro resolvió un total de 3.235 trámites con corte 31 de mayo de 2021, correspondientes a la vigencia de 2021, siendo gestionados todos en términos, correspondientes a 2.971 PQR, 98 RAP, 153 REQ y 13 REV, el mejoramiento se evidencia con la inclusión de nuevo Recurso Humano, que aun cuando continúa siendo insuficiente para la gran cantidad de trámites que se reciben, se evidencia el esfuerzo realizado en esta vigencia, a pesar de los inconvenientes que se presentaron con la implementación de la nueva versión de ORFEO.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Ver archivo en Excel "5_1_Trámites DTC de Mayo 2021" ubicado en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1S-O_F7VXKEFV68UD4strnHzfAgcRiddj">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1S-O_F7VXKEFV68UD4strnHzfAgcRiddj</a> | La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de junio de 2021, un total de 2.909 trámites, correspondientes a la vigencia de 2021, siendo gestionados en término 822 que equivalen al 28% y fuera de término 2.187 que equivalen al 78%, de los cuales 2.643 corresponden a PQR, 132 a RAP, 122 a REQ y 12 a REV. Para la gestión realizada durante el mes de junio, en la productividad tuvo cierta injerencia la funcionalidad y los ajustes que se le vienen realizando a la nueva versión del sistema ORFEO, esto aunado a que aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, lo que hace compleja la atención oportuna de los mismos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Ver archivo en Excel "6_1_Trámites DTC de junio 2021" ubicado en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1nPCNRTqm8hVekYFGq_VsZHDATMwSjG">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1nPCNRTqm8hVekYFGq_VsZHDATMwSjG</a> | La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de julio de 2021, un total de 5.328 trámites, correspondientes a la vigencia de 2021, siendo gestionados en término 4.457 que equivalen al 84% y fuera de término 871 que equivalen al 16%. Las cantidades tramitadas por cada tipo e documento son: PQR 32, RAP 705, REQ 78 y REV 2. Para la gestión realizada durante el mes de julio, mejoró teniendo en cuenta que la versión del sistema ORFEO, presento un comportamiento adecuado, sin embargo aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, lo que hace compleja la atención oportuna de los mismos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Ver archivo en Excel "7_1_Trámites DTC de julio 2021" ubicado en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1GxB98P2cApsPxxP4FyjalsTouXyF00">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1GxB98P2cApsPxxP4FyjalsTouXyF00</a> | La Dirección Territorial Centro resolvió durante el mes de Agosto de 2021, un total de 2.621 trámites, correspondientes a la vigencia de 2021, siendo gestionados en término 2.229 que equivalen al 85% y fuera de término 392 que equivalen al 15%. Las cantidades tramitadas por fuera de términos por cada tipo e documento son: PQR 57, RAP 334, REQ 1 y REV 1. Aun resulta insuficiente el recurso humano asignados para la atención de trámites, lo que hace compleja la atención oportuna de los mismos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Ver archivo en Excel "8_1_Trámites DTC de Agosto 2021" ubicado en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1F_LhEpy17AcDcl74bLHU586yFG_hy_Y1">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1F_LhEpy17AcDcl74bLHU586yFG_hy_Y1</a>         | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento, la Dirección Territorial Centro realizó la gestión de trámites (PQR, RAP, REQ y REV), que consta en las matrices de seguimiento mensual aportadas por lo que esta actividad se ha desarrollado según lo programado.  |
|  |      |   | Dirección Territorial Norte       | 24356     | 04/01/2021 al 31/12/2021    | En mayo la Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 4.661 trámites (2.497 PQR, 1.504 RAP, 651 REQ y 9 REV), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1m0n3tYzK8SvQvPFb3HvatKW6VtOKwe7usp=s=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1m0n3tYzK8SvQvPFb3HvatKW6VtOKwe7usp=s=sharing</a>   | En junio la Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 3.451 trámites (1.920 PQR, 906 RAP, 605 REQ y 20 REV), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1tr77ObzG5YrcvKOWc48_GT2PINK7gt?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1tr77ObzG5YrcvKOWc48_GT2PINK7gt?usp=sharing</a>   | En julio la Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 2.194 trámites (1.162 PQR, 529 RAP, 466 REQ y 37 REV), siendo resueltos en oportunidad legal el 100%.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Xcd52fN2oZ9lmiF4eISeR_yeoLJMvQ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Xcd52fN2oZ9lmiF4eISeR_yeoLJMvQ?usp=sharing</a>   | En agosto la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.309 trámites (1.121 PQR, 811 RAP, 362 REQ y 15 REV), siendo resueltos en oportunidad legal 2.306, es decir, el 99.87%. Los tres radicados vencidos se debió a trámites que fueron asignados ya vencidos a esta territorial.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1AHUf0xdo-fnFyplivWtr6Uj_Y9J_Ed7?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1AHUf0xdo-fnFyplivWtr6Uj_Y9J_Ed7?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | La Dirección Territorial Norte aporta las matrices de seguimiento mensual de atención de trámites (PQR, RAP, REQ y REV), gestionados durante el periodo de seguimiento, como evidencia del cumplimiento de esta actividad según lo programado en esta actividad.  |
|  |      |   | Dirección Territorial Occidente   | 24372     | 04/01/2021 al 31/12/2021    | Con corte al 31 de Mayo del 2021 la Dirección Territorial Occidente resolvió 796 trámites, de los cuales 796 se atendieron dentro de los términos legales, esto se debió a la oportuna gestión de los funcionarios y proyectos.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1-qRJJ9gUp-7HOM2zKtUPNwg5REOPi/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1-qRJJ9gUp-7HOM2zKtUPNwg5REOPi/view?usp=sharing</a>   | Con corte al 30 de Junio la DTCO resolvió 834 trámites, de los cuales 825 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 9 trámites fuera de términos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/12D2a8vh5JpKZ_kz9UUBmD/W2Av8uWOZ/view?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/12D2a8vh5JpKZ_kz9UUBmD/W2Av8uWOZ/view?usp=sharing</a>  | Con corte al 31 de Julio la DTCO resolvió 2.232 trámites, de los cuales 2.224 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 8 trámites fuera de términos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C1aTRCIWSZES_sjfVWH5Q4kW3iY2Dqg/edit?usp=sharing&amp;oid=104867760745806447864&amp;pdf=true&amp;tsd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1C1aTRCIWSZES_sjfVWH5Q4kW3iY2Dqg/edit?usp=sharing&amp;oid=104867760745806447864&amp;pdf=true&amp;tsd=true</a>  | Con corte al 31 de agosto la DTCO resolvió 1.859 trámites, de los cuales 1.818 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 41 trámites fuera de términos.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H4C4-ISWlqTmRcgN7Bte7aIz78B1-u/edit?usp=sharing&amp;oid=104867760745806447864&amp;tpof=true&amp;tsd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1H4C4-ISWlqTmRcgN7Bte7aIz78B1-u/edit?usp=sharing&amp;oid=104867760745806447864&amp;tpof=true&amp;tsd=true</a>   | En Desarrollo   | Como evidencia del cumplimiento de esta actividad de acuerdo con lo programado, la Dirección Territorial Occidente aporta las matrices de gestión de trámites mensuales, en las que consta el desarrollo de la actividad conforme a lo programado.  |
|  |      |   | Dirección Territorial Oriente     | 24338     | 04/01/2021 al 31/12/2021    | En el mes de MAYO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 313 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (143) RAP (30) REQ y (140) PQR. La totalidad de trámites se tramitaron dentro de los términos.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>Link carpeta drive VIGENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1O772v7p7HIS6KLGSSnI_95Cz2VgMxqrb/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1O772v7p7HIS6KLGSSnI_95Cz2VgMxqrb/view?usp=sharing</a>   | En el mes de JUNIO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 433 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (266) RAP (24) REQ y (143) PQR. De los cuales se tramitaron (13) RAP VENCIDOS Y (8) REQ VENCIDOS.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1HNXdOZVmeoF_OasiqLx-ZQPn9MHY">https://drive.google.com/drive/folders/1HNXdOZVmeoF_OasiqLx-ZQPn9MHY</a>  | En el mes de JULIO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 566 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (284) RAP (63) REQ y (219) PQR. De los cuales se tramitaron (1) REQ VENCIDOS.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dzeSfJKTrgmwKnlJBaWlqnb52ZQ5twg9">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dzeSfJKTrgmwKnlJBaWlqnb52ZQ5twg9</a>  | En el mes de Agosto de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 533 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (232) RAP (26) REQ y (1246) PQR. De los cuales se tramitaron (6) RAP VENCIDOS.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/118OBoer_aLKgn-f6idqRGiYBUKEc_1">https://drive.google.com/drive/folders/118OBoer_aLKgn-f6idqRGiYBUKEc_1</a>   | En Desarrollo   | A fin de evidenciar el cumplimiento de esta actividad, la Dirección Territorial Oriente aporta las matrices de reporte de radicados de vigencia mensual tramitados (PQR, RAP, REQ y REV), durante el periodo de seguimiento y conforme a lo programado.   |
|  |      |   | Dirección Territorial Suoccidente | 24335     | 04/01/2021 al 31/12/2021    | Durante este periodo se resolvió el 100% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 278 son los tramitados en oportunidad / Meta Real 278 es el total tramitado). Es importante mencionar que a mediados del mes pasado la entidad realizó el cambio del sistema de gestión documental, lo cual permitió darle mayor celeridad a la evacuación de los trámites que ingresan a la territorial.<br><b>EVIDENCIA:</b><br>MAYO: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing</a>  | Durante este periodo se resolvió el 97% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 1304 son los tramitados en oportunidad / Meta Real 1337 es el total tramitado). Los resultados evidencian oportunidad en el término de evacuación de los trámites, pese a que la capacidad instalada de la territorial se encuentra reducida comparada con años anteriores.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing</a>   | Durante este periodo se resolvió el 93% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 530 los tramitados en oportunidad / Meta Real 567 es el total tramitado). Los resultados evidencian oportunidad en el término de evacuación de los trámites.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing</a>  | Durante este periodo se resolvió el 99% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 1355 los tramitados en oportunidad / Meta Real 1372 es el total tramitado). Los resultados evidencian oportunidad en el término de evacuación de los trámites de la vigencia 2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul-40lqV7zLrohGhntLROlpdwgWS?usp=sharing</a>   | En Desarrollo   | La Dirección Territorial Sur Occidente aporta las matrices de seguimiento mensual de atención de trámites gestionados durante el periodo de seguimiento, como evidencia del cumplimiento de esta actividad conforme a lo programado.  |
|  | 2.2  | Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional  | Oficina Asesora de Comunicaciones | 24174     | 01/01/2021 a 31/12/2021     | En mayo no hubo solicitud de información periodística sobre la gestión institucional  | En junio se dio respuesta a una solicitud de información periodística realizada por el medio Sucesos Córdoba sobre calidad del agua en Montería.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Radicado 20214202380121  | En julio no hubo solicitud de información periodística sobre la gestión institucional  | En agosto se dio respuesta a dos solicitudes de información de medios de comunicación: Diario El Tiempo sobre cobertura de servicios en la región Caribe. Periódico El Heraldillo sobre pago de deudas y facturas de energía en la región Caribe por liquidación de Electricaribe y entrada de nuevos operadores.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>Radicados 20211103217641, 20211103269521. <a href="https://www.elheraldillo.com.co/antioquia/recien-las-quejas-por-altos-costos-en-facturas-de-air-e-841621">https://www.elheraldillo.com.co/antioquia/recien-las-quejas-por-altos-costos-en-facturas-de-air-e-841621</a><br><a href="https://www.eltiempo.com/mas-contenido/agua-para-todos-en-el-caribe-613684">https://www.eltiempo.com/mas-contenido/agua-para-todos-en-el-caribe-613684</a> | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento, la Oficina Asesora de Comunicaciones dio respuesta a solicitudes de información periodística según radicados ORFEO 20214202380121, 20211103217641 y 20211103269521. Respecto a las inquietudes de los periódicos EL Heraldillo y El Tiempo, se respondieron inquietudes frente a los usuarios inconformes por el aumento de las tarifas de energía y sobre agua para todos en el Caribe. Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado. |
|  | 3.1. | Actualizar y consolidar los inventarios documentales del Archivo Central conforme a las transferencias.                                 | Dirección Administrativa          | 24403     | 15/02/2021 a 31/12/2021     | Durante el mes de Mayo se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1t-wUZAi6HDxBGV-KJyqwvs46-C7zRQr?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1t-wUZAi6HDxBGV-KJyqwvs46-C7zRQr?usp=sharing</a>   | Durante el mes de Junio se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1Klp3_p1k25Dy-8W0oaghmUADWEjBDTP/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Klp3_p1k25Dy-8W0oaghmUADWEjBDTP/view?usp=sharing</a>  | Durante el mes de Julio se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qwGaPErdLaut16c2XaJ9gU4Sqt2Yal-K?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1qwGaPErdLaut16c2XaJ9gU4Sqt2Yal-K?usp=sharing</a>  | Durante el mes de agosto se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo. Se cargaron en la base de datos 1081 cajas las cuales contienen 34.106 expedientes, correspondientes a tres territoriales Bucaramanga con 498 cajas, Territorial centro 252 cajas y barranquilla 331 cajas con diferentes series y subseries.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/16M14Y3JKQIM3P-4u7Cn_CXZItHg9V-Bx">https://drive.google.com/drive/folders/16M14Y3JKQIM3P-4u7Cn_CXZItHg9V-Bx</a>   | En Desarrollo   | En cada uno de los meses, del periodo de seguimiento, la Dirección Administrativa actualizó y consolidó inventario de acuerdo con las transferencias realizadas en los mismos, por lo que la actividad se viene desarrollando conforme a lo programado. Se ha estimado la finalización de la actividad para el 31/12/2021.  |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

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

Corte: Seguimiento PAAC -II Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de septiembre de 2021

| Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información                     |      |  |   |           |                             | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021   |   |  |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|--|------|--|---|-----------|-----------------------------|--|---|--|---|---|---|
| Subcomponente  | N.º  | Actividades  | Responsable   | Actividad | Fecha programada Inicio/Fin | mayo   | junio   | julio  | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES<br>Información y Evidencias revisadas   |
| 3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información                                | 3.2  | Definir el estándar de documento electrónicos para la implementación del Sistema de Gestión Documental para Archivos Electrónicos                      | Dirección Administrativa  | 24762     | 15/01/2021 a 31/12/2021     | <p>Durante el mes de mayo se dio respuesta a las observaciones realizadas por los oferentes interesados, se efectuó la adenda No. 1 donde se realizó aclaración del ítem para la presentación de las ofertas, en aplicación del principio de pluralidad en la participación de los diferentes oferentes.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1uxltU5qerfiAAAINXciQ230gy6VssjS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1uxltU5qerfiAAAINXciQ230gy6VssjS?usp=sharing</a><br/>                     Consulta directa: ir a SECOPI II, Buscar Proceso SSPD-LP-02-2021<br/> <a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&amp;Page=login&amp;Country=CO&amp;SkinName=CE">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&amp;Page=login&amp;Country=CO&amp;SkinName=CE</a></p>   | <p>Durante el primer semestre de 2021 se realizaron las actividades precontractuales necesarias para la contratación del SGDEA. Durante el mes de junio se realizó la recepción de propuesta de los oferentes interesados en participar en el proceso de selección SSPD-LP-02-2021. De acuerdo con lo anterior se presentaron las siguientes empresas: Global Technology Services - GTS, Unión Temporal - UT, Servisoft e Infometrika, el Comité Técnico Evaluador inició con el proceso de revisión y evaluación de los requisitos habilitantes, así como en el proceso de proyección de respuesta a las observaciones realizadas por los oferentes. La entidad tuvo que requerir a las 4 empresas para que subsanaran factores habilitantes ya que se presentaron inconsistencias. La entidad se encuentra en espera que las empresas cumplan con los tiempos de subsanación para retomar el proceso de verificación de los factores habilitantes y determinar qué empresas quedan habilitadas y así adjudicar el proceso.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1kVtGaoB8dowwWUE8A_OiFVWYWPQYNGJF">https://drive.google.com/drive/folders/1kVtGaoB8dowwWUE8A_OiFVWYWPQYNGJF</a><br/>                     Durante el primer semestre de 2021, de acuerdo a lo programado se implementaron las siguientes acciones en cumplimiento de las estrategias definida en el Plan de Preservación digital a largo plazo<br/>                     - Como aporte a la actualización de las tablas de retención documental, se finalizó el levantamiento del inventario de los documentos vitales y esenciales, el cual servirá como insumo para la actualización de las TRD.<br/>                     - Como parte de la estrategia para el tratamiento de los documentos se creó el formato GD-F-065 Matriz para la identificación de documentos vitales y esenciales, el cual permite la identificación del inventario de documento vitales y esenciales, así mismo se tipificó los documentos electrónicos de las oficinas productoras</p> | <p>Durante el mes de julio se realizó la adjudicación del proceso de licitación para adquisición de nuevo SGDEA el día 19 de julio, mediante la resolución 20215000322285 y se firmo acta de inicio el día 29 de julio al cto 565 de 2021.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Gh6smg6ivpBd7F69ragk">https://drive.google.com/drive/folders/1Gh6smg6ivpBd7F69ragk</a><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1awtBP0Jg8cs9zacsC8ts0REzr-shUe">https://drive.google.com/drive/folders/1awtBP0Jg8cs9zacsC8ts0REzr-shUe</a></p>   | <p>Durante el mes de agosto, se avanzó con la implementación del SGDEA en las siguientes actividades, aprobación del plan de trabajo, certificado de licencias, solicitud de infraestructura por parte del proveedor (requisitos tecnológicos que debe entregar la Entidad) y cronograma de implementación del SGDEA.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1awtBP0Jg8cs9zacsC8ts0REzr-shUe">https://drive.google.com/drive/folders/1awtBP0Jg8cs9zacsC8ts0REzr-shUe</a></p>  | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento se adelantaron gestiones precontractuales hasta culminar con la adjudicación de la licitación (Proceso SSPD-LP-02-2021), para la adquisición del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA -, el cual se encuentra en implementación, por lo que la actividad se viene desarrollando de acuerdo con lo planeado.   |
|  | 3.3  | Ejecutar las estrategias definidas en el Plan de Preservación digital a largo plazo  | Dirección Administrativa  | 24763     | 15/01/2021 a 31/12/2021     | <p>Como parte del avance de la actividad, durante el mes de mayo se continúa avanzando con la identificación de los documentos vitales y esenciales, que corresponde a la implementación de la estrategia # 2 del Plan de Preservación Digital, como así mismo con la identificación de los documentos que son tramitados por correo electrónico y se realizó la respuesta a las observaciones para la adquisición del nuevo SGDEA en secop II # SSPD-LP-02-2021, que corresponde al cumplimiento de la estrategias 2 y 3 del plan mencionado.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>                     Estrategia 2 y 3<br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1F0PaHcWGM9NylsEVLjztlave-QHR2lko?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1F0PaHcWGM9NylsEVLjztlave-QHR2lko?usp=sharing</a><br/>                     Estrategia 1 Avance Inventario documentos vitales y esenciales<br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dwdAQ3wU05sqv85G_PjcyAvBDmIFgdq?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dwdAQ3wU05sqv85G_PjcyAvBDmIFgdq?usp=sharing</a></p> | <p>Como parte de la estrategia para el tratamiento de los documentos se creó el formato GD-F-065 Matriz para la identificación de documentos vitales y esenciales, el cual permite la identificación del inventario de documento vitales y esenciales, así mismo se tipificó los documentos electrónicos de las oficinas productoras</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>                     Inventario documento vitales y esenciales y documentos electrónicos<br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1-qw4bUIQpbYmKJ8kHBJt3Q-9b3hp49">https://drive.google.com/drive/folders/1-qw4bUIQpbYmKJ8kHBJt3Q-9b3hp49</a><br/>                     Formato GD-F-065 Matriz para la identificación de documentos vitales y esenciales<br/> <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae70450e3b4053e7720008100216496007640945062989">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae70450e3b4053e7720008100216496007640945062989</a></p>  | <p>Como parte del avance de la actividad, durante el mes de julio se desarrollaron mesas para la socialización a la OAPI del levantamiento de documentos vitales y esenciales que corresponde a la implementación de la estrategia # 2 del Plan de Preservación Digital, y se realizó la adjudicación del proceso para la adquisición del nuevo SGDEA en secop II # SSPD-LP-02-2021, que corresponde al cumplimiento de la estrategias 2 y 3 del plan mencionado.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/>                     Socialización inventario documentos vitales y esenciales<br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1CGZbWf5c6dU1yJcaw-925kd70Xai@bkQ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1CGZbWf5c6dU1yJcaw-925kd70Xai@bkQ?usp=sharing</a><br/>                     Adjudicación proceso SGDEA<br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Gh6smg6ivpBd7F69ragk">https://drive.google.com/drive/folders/1Gh6smg6ivpBd7F69ragk</a><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1aDyMn9vfyh?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1aDyMn9vfyh?usp=sharing</a></p> | <p>Como parte del avance durante el mes de agosto con relación a las estrategias del plan de preservación digital se adelantaron las siguientes actividades: Estrategia # 1 Durante agosto, se avanzó con la implementación del SGDEA en las siguientes actividades, aprobación del plan de trabajo, certificado de licencias, solicitud de infraestructura por parte del proveedor (requisitos tecnológicos que debe entregar la Entidad) y cronograma de implementación del SGDEA. Estrategia #2 Aprobación de inventario de los documentos vitales y esenciales, elaboración y aprobación previo al cargo en SIGME del programa de documentos vitales esenciales. Estrategia #3 Se realizó la versión final del inventario de documentos tramitados por correo, se realizó avance sobre el documento Reglas para el trámite de los correos electrónicos en las secciones relacionadas a la Gestión, almacenamiento de los correos electrónicos y anexos</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dA_XiIKSGvDP1-XdIp08VxwHuDm6gon">https://drive.google.com/drive/folders/1dA_XiIKSGvDP1-XdIp08VxwHuDm6gon</a></p> | En Desarrollo   | Durante el periodo de seguimiento se adelantaron las gestiones para la contratación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA -, el cual se encuentra en implementación. La Dirección Administrativa avanza en la identificación de documentos vitales y esenciales, para lo cual ha creado el Formato GD-F-065, en virtud de la Estrategia No. 2 del Plan de Preservación Digital en la Superservicios. Esta actividad se viene desarrollando conforme a lo programado.   |
| 4. Criterio diferencial de accesibilidad   | 4.1. | Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales | Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo | 24527     | 02/02/2021 a 30/11/2021     | <p>En el mes de mayo se realizaron 4 talleres virtuales y 5 talleres presenciales donde participaron 169 organizaciones de servicios públicos y 129 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 298 participantes. Con el fin de socializar del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales</p> <p><b>EVIDENCIA:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qZBUUjmeEY6Z1UvVgVcgU90nJbe1qkD?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1qZBUUjmeEY6Z1UvVgVcgU90nJbe1qkD?usp=sharing</a></p>  | <p>En el mes de junio se realizaron 3 talleres virtuales y 7 talleres presenciales donde participaron 117 organizaciones de servicios públicos y 87 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 204 participantes. Con el fin de socializar del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1q8IOShbLTeE7kFJHwksYzZnxcwTY06?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1q8IOShbLTeE7kFJHwksYzZnxcwTY06?usp=sharing</a></p>  | <p>En el mes de julio se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales donde participaron 139 organizaciones de servicios públicos y 76 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 215 participantes. Con el fin de socializar del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1mi0EMon5x2cdkg7d41na5SpuG88vJk?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1mi0EMon5x2cdkg7d41na5SpuG88vJk?usp=sharing</a></p>   | <p>En el mes de agosto se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales donde participaron 139 organizaciones de servicios públicos y 76 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 215 participantes. Con el fin de socializar del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ZSitzCmo49FjgqDbbIOZ87aYHwHwfoa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ZSitzCmo49FjgqDbbIOZ87aYHwHwfoa?usp=sharing</a></p>  | En Desarrollo   | Hechas las verificaciones pertinentes, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, realizó 37 talleres, unos virtuales y otros presenciales, en aplicación de criterios diferenciales, con el propósito de socializar el marco normativo y regulatorio de tales criterios para la vigilancia de prestadores en zonas rurales, como consta en las actas aportadas como evidencia por la dependencia, por lo que la actividad se viene desarrollando conforme a lo planeado. Esta actividad tiene como fecha de finalización el 30/11/2021. |
| 5. Monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información | 5.1  | Hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de ítems del módulo de transparencia del portal WEB.*                                   | Oficina Asesora de Comunicaciones-OAPI                          | SIGME     | TRIMESTRAL                  | <p>Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de julio.</p>  | <p>Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de julio.</p>   | <p>El indicador: DISPONIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE ÍTEMS DEL MÓDULO DE TRANSPARENCIA DEL PORTAL WEB, se reporta de forma trimestral en la plataforma SIGME.</p> <p>De los 89 ítems publicados en el primer trimestre, se pasó a 93 en el segundo trimestre, luego de las precisiones que hizo el Departamento Administrativo de la Función Pública, en reunión virtual en el mes de junio, sobre los temas a incluir en el menú Participa indicado en la Res Minc 1519-20. De estos nuevos temas, la entidad actualmente cuenta con información disponible de 2 de los 6 submenús. Por ello, el indicador fue levemente menor al 100%.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b><br/> <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scoreco/rtol.nsf/Indicador?OpenForm&amp;ParentUNID=5F6C4172B7DF070525867007CED93?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/scoreco/rtol.nsf/Indicador?OpenForm&amp;ParentUNID=5F6C4172B7DF070525867007CED93?OpenDocument</a></p>  | <p>Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de septiembre.</p>  | En Desarrollo   | Hechas las verificaciones pertinentes se tiene que el indicador correspondiente a la medición del cumplimiento de la publicación y actualización en el portal web de los contenidos exigidos por la Ley 1712 de 2014, se aplica trimestralmente, obteniéndose en la última medición un porcentaje de 96,77, siendo de nivel satisfactorio, por lo que la actividad se cumple según lo programado.   |

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno  
Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021  
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de Septiembre de 2021

| Componente: Iniciativas adicionales     |     |  |  |           |                          | MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION<br>Corte 31 agosto de 2021  |  |   |   | REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>Corte 31 agosto 2021 |   |
|---|-----|--|--|-----------|--------------------------|---|--|---|---|---|---|
| Subcomponente                           | Nº  | Actividades  | Responsable  | actividad | Fecha programada         | mayo  | junio  | julio   | agosto  | Estado de la Actividad                                      | OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas  |
| 1. Política de Gestión de Integridad    | 1.1 | Diseñar el plan de trabajo de transparencia e integridad para la Supervisores  | Despacho del Superintendente                             | 24759     | 05/01/2021 a 31/06/2021  | Actividad finalizada  | Actividad finalizada   | Actividad finalizada  | Actividad finalizada  | Cumplida  | Se realiza la validación de los datos a través del aplicativo SISGESTION, evidenciando el cumplimiento desde el mes de Marzo de 2021. Se tiene como soporte el diseño del plan de trabajo de transparencia e integridad para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En comité de 29 de marzo de 2021, se aprobó y se estableció el responsable de la actividad "Crear e implementar la estrategia de comunicaciones para la promoción de la política de no discriminación de la entidad" dentro del plan de trabajo. Actividad que se encuentra Cumplida dentro del término establecido y las evidencias se encuentran acordes.   |
| 2. Sistema de Gestión Antisoborno       | 2.1 | Implementar Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma NTC ISO 37001:2016   | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24623     | 01/02/2021 al 23/12/2021 | En el marco de la implementación del SGAS durante este periodo se realizaron las siguientes acciones:<br>1. Se propuso y socializó con la OCDD procedimiento de investigaciones de soborno.<br>2. Se socializó con el Grupo de Contratos y Adquisiciones la propuesta de cambios en el formato de transparencia para personas naturales, incluyendo aspectos a socios de negocio para cumplir requisitos ISO 37001<br>3. Se elaboró borrador de metodología para debida diligencia a ser incluida en instructivo de gestión de riesgos.<br>4. Se proyectaron estudios y previos y solicitud de contratación para la adquisición del servicio de diagnóstico e implementación de controles (incluyendo debida diligencia e investigaciones) y contenidos toma de conciencia y formación para el SGAS<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1. <a href="https://drive.google.com/file/d/1CqE0DzDm2p8qzd.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1CqE0DzDm2p8qzd.../view?usp=sharing</a><br>2. <a href="https://drive.google.com/file/d/191dKVVFBqer1BHR3qk.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/191dKVVFBqer1BHR3qk.../view?usp=sharing</a><br>3. <a href="https://drive.google.com/file/d/1x1CAs0Ywf16rfnzHm.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x1CAs0Ywf16rfnzHm.../view?usp=sharing</a><br>4. <a href="https://drive.google.com/file/d/1m04BPkY6a1FKJ.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1m04BPkY6a1FKJ.../view?usp=sharing</a> | Para la implementación del SGAS en junio se adelantó:<br>1. Se adelantó el proceso de selección SSPD-MC-021 de 2021, con el objeto "Fortalecer elementos del modelo de operación por procesos para mejorar las capacidades del SGAS" así: (i) Respuesta a observaciones; (ii) Remisión de informe de evaluación inicial de propuestas desde aspectos técnicos; (iii) Requerimientos a oferente por presunta oferta artificialmente baja, de aclaraciones de experiencia y de legitimidad de documentos acreditados como requisitos técnicos habilitantes; (iv) Alcance a remisión de informe a evaluación inicial en aspectos técnicos; (v) Remisión informe definitivo de evaluación desde aspectos técnicos<br>2. Socialización con la OCDD para validación de alcance de tal oficina en la implementación de la propuesta del procedimiento de investigación y abordaje del soborno<br>3. Reunión con OTIC para ajuste de canal de denuncias de corrupción; los cambios no fueron aprobados por Oficial de Transparencia.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br>1. (i) Memorando de comunicación con No. de radicado 20211200053593<br>(ii) Memorando de comunicación con No. de radicado 20211200053603<br>(iii) Oficio 20211202232291, 20211200058283 y 20211202443831<br>(iv) Memorando de comunicación con No. de radicado | En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno durante este periodo se realizaron las siguientes acciones:<br>1. Se proyectó estudio previo para contratación directa de servicios de diagnóstico de implementación del SGAS y para la asesoría metodológica en debida diligencia e investigación del soborno.<br>2. Se realizó mesa de trabajo con Dirección de Talento Humano para informar la necesidad de crear el procedimiento de investigaciones y para exponer propuesta de procedimiento.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://docs.google.com/document/d/1_VirgBRP2N0XhAZ.../view?usp=sharing&amp;ouid=114723134">https://docs.google.com/document/d/1_VirgBRP2N0XhAZ.../view?usp=sharing&amp;ouid=114723134</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/117XxHSuJ2.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/117XxHSuJ2.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Mv0ZRY.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Mv0ZRY.../view?usp=sharing</a>  | 1. Se proyectaron los estudios previos para la contratación por proceso de selección de mínima cuantía para la consultoría en abordaje de requisitos de riesgos de soborno, debida diligencia, investigación de soborno y contenidos para las acciones de toma de conciencia y formación.<br>2. Se identificaron y definieron los ajustes documentales requeridos para la implementación de requisitos relativos a la gestión de conflictos de intereses en los procesos de Gestión de Talento Humano y Adquisición de Bienes y Servicios.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1dz.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1dz.../view?usp=sharing</a><br>2.a. Proceso Gestión de Talento Humano:<br><a href="https://drive.google.com/file/d/1LRtA5z3aB3uVL6zp.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1LRtA5z3aB3uVL6zp.../view?usp=sharing</a><br>2.b. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios:<br><a href="https://drive.google.com/file/d/1PQ01186CjBY1Rk7UyU.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PQ01186CjBY1Rk7UyU.../view?usp=sharing</a> | En Desarrollo   | Se encuentra en desarrollo la actividad acerca de la implementación del sistema antisoborno. Se evidencia que en el mes de mayo se realizó la socialización del Procedimiento de Investigación y abordaje del soborno. En el mes de junio se adelantó el proceso precontractual y la verificación de la ficha técnica que debe cumplir el oferente. En el mes de julio, se proyectó los estudios previos para la contratación de los servicios de diagnóstico e implementación del SGAS y en el mes de agosto se realizaron los ajustes pertinentes a la etapa precontractual, referente a los estudios previos. Por lo anterior se está ejecutando las actividades del Sistema de Gestión Antisoborno. |
| 3. Política de Gestión de Transparencia | 3.1 | Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo de transparencia e integridad para la Supervisores                   | Despacho del Superintendente                             | 24760     | 01/04/2021 a 31/12/2021  | Durante el mes de mayo, se realizó seguimiento a los planes de trabajo de integridad y transparencia, por medio de revisiones con las diferentes áreas del plan de las actividades a su cargo.<br><b>EVIDENCIA:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1LgaTNVz2Sg.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1LgaTNVz2Sg.../view?usp=sharing</a>  | Durante el mes de junio, se realizó seguimiento a los planes de trabajo de integridad y transparencia, por medio de revisiones con las diferentes áreas del plan de las actividades a su cargo. En adicional, se diligenciar los formatos de autodiagnóstico de integridad y de conflictos de intereses.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1NY2zEqLLSuq.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1NY2zEqLLSuq.../view?usp=sharing</a>  | Durante el mes de julio, se realizó seguimiento a los planes de trabajo de integridad y transparencia, por medio de diferentes reuniones de seguimiento con las áreas, para aclarar dudas del alcance de las evidencias de algunas actividades, que están propuestas para el tercer trimestre del 2021.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Mv0ZRY.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Mv0ZRY.../view?usp=sharing</a>  | Durante el mes de agosto, se realizó el seguimiento a las actividades propuestas en los planes de trabajo de transparencia e integridad. En particular, se hizo el cruce del seguimiento (corte al 31 de agosto) con las recomendaciones de FURAG 2020, evaluando la posibilidad de agregar actividades a los planes de trabajo para mejorar la medición de estas políticas de esta vigencia. Para esto, se tuvieron diferentes reuniones con las áreas involucradas con las recomendaciones de transparencia e integridad. En los planes de trabajo, se puede evidenciar las propuestas que surgieron de las mesas de trabajo.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hwJ.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1hwJ.../view?usp=sharing</a>  | En Desarrollo   | Se evidencia seguimiento al plan de Trabajo de Transparencia e Integridad, mediante reuniones de seguimiento en el mes de junio, julio y agosto. Es de resaltar que en el mes de agosto se hizo un paralelo con lo evidenciado en el FURAG 2020 y sus recomendaciones con el Plan de Trabajo de Transparencia e Integridad. La evidencia se encuentra acorde con lo establecido en el Monitoreo Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.   |
| 4. Transparencia colaborativa           | 4.1 | Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores y realizar seguimiento a su implementación | Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional | 24631     | 15/01/2021 a 31/12/2021  | Con el fin de continuar con el diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores, se presentó la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la Delegada para Protección al Usuario y Gestión en Territorio para articular trabajo con vocales de control y líderes comunitarios. Asimismo, se presentó la metodología al Observatorio de Transparencia Reduva.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/17YeRqLjLhUd0.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/17YeRqLjLhUd0.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1GnkCdk1ZF.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GnkCdk1ZF.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/110.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/110.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1F1.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1F1.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/15druAmAEA.../view?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/15druAmAEA.../view?usp=sharing</a>  | En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores, en junio se realizó la primera reunión con vocales de control y líderes comunitarios para la presentación de la metodología de Co-creación PAAC y se les invitó a participar en la creación colectiva del PAAC 2022. Adicional, se propuso cronograma de trabajo para la primera base (fortalecimiento de bases de conocimiento) durante el mes de julio.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1v7J46wH2jWYKPFW.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1v7J46wH2jWYKPFW.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1GnkCdk1ZF.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GnkCdk1ZF.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/110.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/110.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1F1.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1F1.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/15druAmAEA.../view?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/15druAmAEA.../view?usp=sharing</a>  | Continuando con la co-creación de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores, en julio se implementó la primera base de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos (Bases de conocimiento) en la cual se dictaron capacitaciones sobre los componentes del PAAC.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/file/d/18712Pqdn7P4ZE.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18712Pqdn7P4ZE.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1s4FF119.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1s4FF119.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAyME8L8.../view?usp=sharing">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1axAyME8L8.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/110.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/110.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://drive.google.com/file/d/1F1.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1F1.../view?usp=sharing</a><br><a href="https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E.../view?usp=sharing">https://docs.google.com/presentation/d/1AYK0211E.../view?usp=sharing</a> | En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores, en agosto se continuó con la implementación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos; en esta fase se llevaron a cabo mesas de trabajo donde se presentaron los principales componentes y se guio a los participantes para que profundicen en los problemas y necesidades asociados al PAAC.<br><b>EVIDENCIAS:</b><br><a href="https://drive.google.com/drive/folders/199N0WPC.../view?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/199N0WPC.../view?usp=sharing</a>   | En Desarrollo   | Actividad que se encuentra en ejecución; estableciendo que en el mes de mayo se organizó la Co - creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, en el mes de junio se evidencia la socialización y la participación ciudadana, además se creó el cronograma de trabajo para el mes de julio; en el mes de julio y agosto se implementó una de las primeras fases en la co-creación del PAAC 2022. Las evidencias se encuentran ajustadas al plan.  |

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno  
Corte Seguimiento PAAC - 4 Cuatrimestre 2021  
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de Septiembre de 2021

| Proceso/Subproceso  | Objetivo  | Causas  | Riesgos   | ANÁLISIS DEL RIESGO (Rango y Norma)        |                         |  | VALORACIÓN DEL RIESGO  |  |  |   |  |  |   |  |                              |                           | ESTADO   | Opciones de Mitigación del Riesgo Residual | VERSIÓN DEL RIESGO | EVALUACIÓN OFICINA OFICINA DE CONTROL INTERNO<br>4 CUATRIMESTRE 2021 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|-------------------------|--|--|--|--|---|--|--|---|--|------------------------------|---------------------------|----------|--|--------------------|--|---|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
|   |   |   |   | ¿Se ha materializado el riesgo?            | Descripción del Impacto | Zona de Riesgo                               | VALORACIONES CONTROL   |  |  |   |  |  |   |  |                              |                           |          |  |                    | Fecha de Actualización del riesgo registrada en SICAR                | Acciones asociadas al Control Actualizado por Cuatrimestre 2021 - SICAR | Frecuencia Acciones Asociadas al Control | Indicador                                      | SI   | NO   | Notas sobre la medición del indicador   | OBSERVACIONES O/O   |   |   |  |
|   |   |   |   |  |                         |  | ¿Existen manifestaciones de inactividad o poco comprometimiento para el manejo del control en SICAR? | ¿(Al menos) el (los) responsable(s) de la ejecución del control? | ¿Existe una adecuada asignación y autoridad del responsable? | ¿La frecuencia de ejecución del control ha demostrado ser oportuna? | ¿Cuál es el propósito del control?                       | ¿Con qué se cuenta (facilidades, recursos, control)? | ¿Qué pasa con los "desajustes" o "deviaciones"? | ¿Existen evidencias de la ejecución del control?         | Ruta evidencia               | Calificación Cuantitativa |          |  |                    |  |   |  |  |  |  |   |   | Calificación Cualitativa  | Calificación Cuantitativa   | Calificación Cualitativa   |
| ADUOSIÓN DE BIENES Y SERVICIOS  | Coordinar y ejecutar los procesos contractuales requeridos para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de la Superintendencia y el cumplimiento de su misión institucional.  | Debilidades en la ejecución de los controles al seguimiento del proceso contractual.  | Posibilidad de no realizar adecuada revisión de contratos con el fin de preservar intereses particulares o de terceros. | No   | Mayor                   | ALTA   | Manual de Supervisión AS-M-002   | Asignado   | Adecuado   | Oportuna  | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente         | Completa   | 2021527221700003E            | 100                       | FUERTE   | 10   | FUERTE             | CUATRIMESTRAL  | APROBADO  | REDUCIR                                  | 5  | 1/2/2021                                       | AP-AS-006                                      | DE ACUERDO A COMITÉS  | Materilización riesgos de corrupción 2021   | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM AP-AS-006 cierran a partir del 23/09/2021. Se revisa que se genere alerta mediante memorando 20215270051373 mediante el cual se realiza Seguimiento a la Radicación de informes de actividades. Se revisa que se genere Seguimiento a la ejecución contractual mediante memorando 20215270047473. Se evidencia que se culminaron (4) procesos: Selecciones Abreviadas SSPD - SADI y SADA, M 01 Y L 01, procesos que cuentan con la evidencia de los listados de asistencia a los comités, se revisaron los cuatro (4) y constan efectivamente con el listado de asistencia al Comité de Contratación, el proceso SADI fue cancelado y el SA 03 se encuentra en etapa de evaluación (Expedientes 2021527150100464, 2021527150100472E, 2021527150100514E y 202152715010034E). Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |
|   |   |   |   | Manual de Contratación AS-M-001            | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Detectar   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | Expediente contractual                               | 95  | MODERADO   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 5   | 1/2/2021                                 | AP-AS-006                                      | DE ACUERDO A COMITÉS                           | Materilización riesgos de corrupción 2021      | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM AP-AS-006 cierran a partir del 23/09/2021. Se revisa que se generaron 21 comités electrónicos en el que los abogados del Grupo de Contratos y Adquisiciones enviaron los apuntes necesarios para continuar con el trámite de contratación según la modalidad, revisando que estos cumplan con los criterios de contratación de la SSPD y que se encuentren acordados con las necesidades. Se evidencia la existencia de registro de donde se registra el correcto diligenciamiento del formato AS F- 043 por parte de los abogados del área. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>   |   |  |
|   |   |   |   | Manual de Contratación AS-M-001            | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Detectar   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | Expediente contractual 2021527221700003E             | 95  | MODERADO   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 5   | 28/4/2021                                | AP-AS-006                                      | PERMANENTE                                     | Materilización riesgos de corrupción 2021      | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM AP-AS-006 cierran a partir del 23/09/2021. Se revisa que se generaron 21 comités electrónicos en el que los abogados del Grupo de Contratos y Adquisiciones enviaron los apuntes necesarios para continuar con el trámite de contratación según la modalidad, revisando que estos cumplan con los criterios de contratación de la SSPD y que se encuentren acordados con las necesidades. Se evidencia la existencia de registro de donde se registra el correcto diligenciamiento del formato AS F- 043 por parte de los abogados del área. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>   |   |  |
|   | Falta de control en las reuniones pre-contractuales   | Posibles modificaciones a las condiciones generales del proceso contractual para favorecer un tercero   | Posibilidad de recibir beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de desviar un proceso (Riesgo de antebando)   | No   | Mayor                   | ALTA   | Manual de contratación AS-M-001  | Asignado   | Adecuado   | Oportuna  | Detectar   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente         | Completa   | Expediente en Oficio         | 95                        | MODERADO | 10   | FUERTE             | DE ACUERDO A COMITÉ  | APROBADO  | REDUCIR                                  | 5  | 28/4/2021                                      | AP-AS-006                                      | PERMANENTE  | Materilización riesgos de corrupción 2021   | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM AP-AS-006 cierran a partir del 23/09/2021. Se revisa que se generaron 21 comités electrónicos en el que los abogados del Grupo de Contratos y Adquisiciones enviaron los apuntes necesarios para continuar con el trámite de contratación según la modalidad, revisando que estos cumplan con los criterios de contratación de la SSPD y que se encuentren acordados con las necesidades. Se evidencia la existencia de registro de donde se registra el correcto diligenciamiento del formato AS F- 043 por parte de los abogados del área. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>  |
|   |   |   |   | Manual de contratación AS-M-001            | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | Contrato 008 DE 2021 PLATAFORMA SECOP 3              | 100   | FUERTE   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 5   | 28/4/2021                                | AP-AS-006                                      | PERMANENTE                                     | Materilización riesgos de corrupción 2021      | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM AP-AS-006 cierran a partir del 23/09/2021. Se revisa que se generaron 21 comités electrónicos en el que los abogados del Grupo de Contratos y Adquisiciones enviaron los apuntes necesarios para continuar con el trámite de contratación según la modalidad, revisando que estos cumplan con los criterios de contratación de la SSPD y que se encuentren acordados con las necesidades. Se evidencia la existencia de registro de donde se registra el correcto diligenciamiento del formato AS F- 043 por parte de los abogados del área. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>   |   |  |
|   |   |   |   | Manual de contratación AS-M-001            | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | 2021527150100008E                                    | 100   | FUERTE   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 5   | 28/4/2021                                | AP-AS-006                                      | PERMANENTE                                     | Materilización riesgos de corrupción 2021      | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM AP-AS-006 cierran a partir del 23/09/2021. Se revisa que se generaron 21 comités electrónicos en el que los abogados del Grupo de Contratos y Adquisiciones enviaron los apuntes necesarios para continuar con el trámite de contratación según la modalidad, revisando que estos cumplan con los criterios de contratación de la SSPD y que se encuentren acordados con las necesidades. Se evidencia la existencia de registro de donde se registra el correcto diligenciamiento del formato AS F- 043 por parte de los abogados del área. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>   |   |  |
| Debilidades en la elaboración de los estudios de mercado y análisis del sector. | Posibilidad de existencia de conflictos de intereses.   | Posibilidad de recibir beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de desviar un proceso (Riesgo de antebando)   | No  | MODERADO                                   | MODERADA                | Manual de contratación AS-M-001              | Asignado   | Adecuado   | Oportuna   | Prevenir  | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente              | Completa  | 2021527150100008E  | 100                          | FUERTE                    | 10       | FUERTE                                     | PERMANENTE         | APROBADO   | REDUCIR   | 2  | 15/7/2021                                      | AP-ED-007                                      | Seguimiento procesos disciplinarios.           | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en socialización de política antebando a los colaboradores del proceso. La ACPM no tiene acciones causal. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia seguimiento mensual del control de los procesos disciplinarios. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>  |   |  |
|   |   |   | Manual de contratación AS-M-001   | Asignado                                   | Adecuado                | Oportuna                                     | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                      | Completa  | carpeta apelo control disciplinario (9/172 16.9.235) (Z) | 100  | FUERTE  | 10   | FUERTE                       | MODERADO                  | MODERADA | APROBADO                                   | REDUCIR            | 2  | 15/7/2021   | AP-ED-007                                | Seguimiento procesos disciplinarios.           | x  |  | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en socialización de política antebando a los colaboradores del proceso. La ACPM no tiene acciones causal. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia seguimiento mensual del control de los procesos disciplinarios. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>  |   |   |   |  |
| CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO   | Denunciar y fallar los procesos disciplinarios que se adelantan contra servidores y su servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos. Documentar, aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 754 de 2002, a fin de garantizar el correcto desempeño de la función pública.   | Reasomación de pruebas en etapas prioritarias. Solicitud o adquisición de libros para tener impresión de sanciones, impresión inadecuada de multas o penas. Imposibilidad de actualización de actas administrativas. Posibilidad de impedimento y sujeción  | No  | MODERADO                                   | MODERADA                | PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO CD 901 | Asignado   | Adecuado   | Oportuna   | Prevenir  | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente              | Completa  | carpeta apelo control disciplinario (9/172 16.9.235) (Z) | 100                          | FUERTE                    | 10       | FUERTE                                     | MODERADO           | MODERADA   | APROBADO  | REDUCIR                                  | 2  | 15/7/2021                                      | AP-ED-007                                      | Seguimiento procesos disciplinarios.  | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en socialización de política antebando a los colaboradores del proceso. La ACPM no tiene acciones causal. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia seguimiento mensual del control de los procesos disciplinarios. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>  |  |
|   |   |   | PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO CD 901  | Asignado                                   | Adecuado                | Oportuna                                     | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                      | Completa  | carpeta apelo control disciplinario (9/172 16.9.235) (Z) | 100  | FUERTE  | 10   | FUERTE                       | MODERADO                  | MODERADA | APROBADO                                   | REDUCIR            | 2  | 15/7/2021   | AP-ED-007                                | Seguimiento procesos disciplinarios.           | x  |  | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realizan monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en socialización de política antebando a los colaboradores del proceso. La ACPM no tiene acciones causal. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia seguimiento mensual del control de los procesos disciplinarios. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a>  |   |   |   |  |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA  | Solicitar los servicios administrativos y los bienes muebles e inmuebles necesarios para la operación de la Superintendencia.   | Causa 1. Disponibilidad en el seguimiento a los inventarios de la entidad.  | Causa 1. Disponibilidad en el seguimiento a los inventarios de la entidad.  | No   | Mayor                   | ALTA   | Manual de Administración de Bienes GAM-002   | Asignado   | Adecuado   | Oportuna  | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente         | Completa   | Expediente 2021528020800002E | 100                       | FUERTE   | 10   | FUERTE             | CUATRIMESTRAL  | APROBADO  | REDUCIR                                  | 4  | 7/7/2021                                       | AP-CA-005                                      | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021  | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |  |
|   |   |   |   | Manual de Administración de Bienes GAM-002 | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | Expediente 2021528020800002E                         | 100   | FUERTE   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 4   | 7/7/2021                                 | AP-CA-005                                      | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x  |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |   |   |  |
|   |   |   |   | Manual de Administración de Bienes GAM-002 | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | Expediente 2021528020800002E                         | 100   | FUERTE   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 4   | 7/7/2021                                 | AP-CA-005                                      | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x  |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |   |   |  |
|   |   |   |   | Manual de Administración de Bienes GAM-002 | Asignado                | Adecuado                                     | Oportuna   | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                             | Completa   | Expediente 2021528020800002E                         | 100   | FUERTE   | 10                           | FUERTE                    | MAJOR    | ALTA                                       | APROBADO           | REDUCIR  | 4   | 7/7/2021                                 | AP-CA-005                                      | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x  |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |   |   |  |
| Causa 2. Inadecuada disposición de los bienes en bodega                         | Causa 1. El Personal del Grupo de Administración de Bienes, en el último trimestre del año, realiza el inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% las evidencias consistentes se registran en el informe final en formato acta GZF-064 y se procede a realizar las pruebas para la reposición de bienes, según aplica. | Causa 1. El Personal del Grupo de Administración de Bienes, en el último trimestre del año, realiza el inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% las evidencias consistentes se registran en el informe final en formato acta GZF-064 y se procede a realizar las pruebas para la reposición de bienes, según aplica. | No  | Mayor                                      | ALTA                    | Manual de Administración de Bienes GAM-002   | Asignado   | Adecuado   | Oportuna   | Prevenir  | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente              | Completa  | Expediente 2021528020800002E                             | 100                          | FUERTE                    | 10       | FUERTE                                     | ULTIMO TRIMESTRE   | APROBADO   | REDUCIR   | 4  | 7/7/2021                                       | AP-CA-005                                      | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |   |  |
|   |   |   | Manual de Administración de Bienes GAM-002  | Asignado                                   | Adecuado                | Oportuna                                     | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                      | Completa  | Expediente 2021528020800002E                             | 95   | MODERADO  | 10   | FUERTE                       | MAJOR                     | ALTA     | APROBADO                                   | REDUCIR            | 4  | 7/7/2021  | AP-CA-005                                | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x  |  | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |   |   |   |  |
| Causa 2. Inadecuada disposición de los bienes en bodega                         | Causa 1. El Personal del Grupo de Administración de Bienes, en el último trimestre del año, realiza el inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% las evidencias consistentes se registran en el informe final en formato acta GZF-064 y se procede a realizar las pruebas para la reposición de bienes, según aplica. | Causa 1. El Personal del Grupo de Administración de Bienes, en el último trimestre del año, realiza el inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% las evidencias consistentes se registran en el informe final en formato acta GZF-064 y se procede a realizar las pruebas para la reposición de bienes, según aplica. | No  | Mayor                                      | ALTA                    | Manual de Administración de Bienes GAM-002   | Asignado   | Adecuado   | Oportuna   | Prevenir  | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente              | Completa  | Expediente 2021528020800002E                             | 100                          | FUERTE                    | 10       | FUERTE                                     | ULTIMO TRIMESTRE   | APROBADO   | REDUCIR   | 4  | 7/7/2021                                       | AP-CA-005                                      | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x   |   | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observando la no materialización del riesgo. Las acciones de la ACPM se han ejecutado en un 50%, la cual consistió en Socializar a los colaboradores las obligaciones contenidas en el Manual de administración de bienes con relación al uso y custodia de los bienes. Las evidencias son consistentes y pertinentes. Se evidencia registro de forma física de inventario elaborado a 80 (80.0%) registros de baja de bienes. Se dio respuesta mediante radicado. Se evidencia radicado de solicitud de concepto a la oficina TIC para dar de baja a 177 bienes. Se dio respuesta mediante radicado. La realización del inventario anual de bienes de la entidad, en servicio y en bodega, en un 100% se tiene programado para el último mes del año. Evidencia: <a href="http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument">http://sigrecalidad.superservicios.gov.co/SPSD/boedo/riesgos_nsf/2b1945d13d9150252842b2005aa0b70ab7ed3c6c504052584050959437?OpenDocument</a> |   |  |
|   |   |   | Manual de Administración de Bienes GAM-002  | Asignado                                   | Adecuado                | Oportuna                                     | Prevenir   | Confiable  | Se investigan y resuelven oportunamente                      | Completa  | Expediente 2021528020800002E                             | 95   | MODERADO  | 10   | FUERTE                       | MAJOR                     | ALTA     | APROBADO                                   | REDUCIR            | 4  | 7/7/2021  | AP-CA-005                                | Porcentaje de inventarios con novedades - 2021 | x  |  | Se evidencia que el líder del proceso y la OAPI realiza monitoreo y seguimiento a los controles en los tiempos definidos, observ  |   |   |   |  |

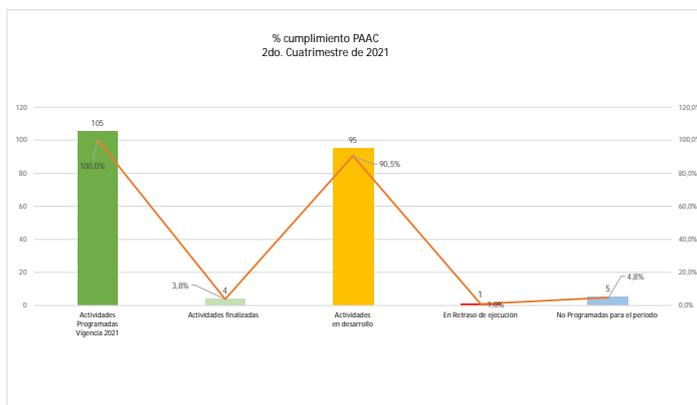






**Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno**  
**Corte: Seguimiento PAAC - II Cuatrimestre 2021**  
**Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de Septiembre de 2021**

| SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS<br>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC -<br>VIGENCIA 2021<br>Seguimiento Oficina de Control Interno |   |                           |                         |                       |   |
|---|---|---------------------------|-------------------------|-----------------------|---|
| ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC  |   |                           |                         |                       |   |
| COMPONENTES   | No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.2 | Actividades En Desarrollo | En Retraso de ejecución | Actividades Cumplidas | Actividades No programadas para el periodo evaluado |
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción  | 6   | 4                         | 1                       | 0                     | 1   |
| Racionalización de Trámites   | 1   | 1                         | 0                       | 0                     | 0   |
| Rendición de Cuentas  | 12  | 11                        | 0                       | 1                     | 0   |
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano  | 51  | 49                        | 0                       | 1                     | 1   |
| Transparencia y Acceso a la Información   | 31  | 27                        | 0                       | 1                     | 3   |
| Iniciativas adicionales   | 4   | 3                         | 0                       | 1                     | 0   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>105</b>                                    | <b>95</b>                 | <b>1</b>                | <b>4</b>              | <b>5</b>  |



| % Avance Acumulado<br>PAAC -Corte Agosto 2021 |     |        |
|---|-----|--------|
| Actividades Programadas Vigencia 2021         | 105 | 100,0% |
| Actividades finalizadas                       | 4   | 3,8%   |
| Actividades en desarrollo                     | 95  | 90,5%  |
| En Retraso de ejecución                       | 1   | 1,0%   |
| No Programadas para el periodo                | 5   | 4,8%   |

**Conclusiones y recomendaciones:**

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, el Artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016 y los parámetros de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República, la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, verificó y evaluó la elaboración, publicación, monitoreo y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021- PAAC v.3., en sus seis (6) componentes y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Los resultados producto de la evaluación y seguimiento para el segundo cuatrimestre 2021, son los que se relacionan de manera general a continuación:

- \* El PAAC formulado y en ejecución para la vigencia 2021, articula el quehacer de la entidad mediante los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus planes de acción.
- \* Se cumple con el reporte mensual, monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y la Oficina de Control Interno (OCI), correspondiente al IIC-2021.
- \* El alcance del seguimiento, con corte a 31 de agosto estuvo orientado a revisar y evaluar las actividades formuladas y en ejecución en las fechas establecidas, observando coherencia y consistencia de las actividades ejecutadas según verificación de soportes y evidencias de los planes anuales por dependencias en Seguimiento y las descritas formuladas y programadas en el PAAC V.3.
- \* Los líderes y responsables de su ejecución, cumplen con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC V.3, dentro de los tiempos establecidos; no obstante, se observa que la actividad 24820 numeral 2.1. "Definir tratamientos de los riesgos de corrupción y gestión" del Componente Gestión de Riesgo de Corrupción se ha incumplido la meta del 100% la cual finalizaba en marzo de 2021, a la fecha se encuentra en un avance del 60%. Por lo tanto, la Oficina de Control Interno, reitera la recomendación dada en el informe anterior (2021140046603 del 28/05/2021) para que esta actividad sea reprogramada y se logre cumplir la meta del 100% antes de finalizada la vigencia 2021.
- \* En cuanto a la actividad 24433 del Componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se evidencia la consolidación de los informes estadísticos de los trámites recibidos y gestionados con corte a final de cada mes; sin embargo, se estaría incumpliendo la meta del producto ya que estos informes no se envían a las Superintendencias Delegadas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA) y Energía y Gas Combustible (EKG) para verificar posibles incumplimientos por parte de los prestadores. La Oficina de Control Interno (OCI) recomienda revisar la incidencia que tiene el no envío oportuno de estos informes estadísticos a las Superintendencias Delegadas de AAA y EKG, con el fin de establecer posibles soluciones debido al cambio del módulo de estadísticas en Orfeo II, para evitar lo ocurrido en próximos meses, de tal forma que les permita a las Delegadas tomar acciones de control a los vigilados que incumplan las obligaciones de prestación del servicio gestionadas y/o efectuar análisis para identificar variaciones o alertas que indiquen necesidades de corrección o mejoras posteriores.
- \* De un total de 105 actividades del PAAC v.3., se evidencia que 95 actividades se encuentran en desarrollo, lo que representa el 90,5%, 4 actividades finalizadas y cumplidas (3,8%), 5 actividades no estaban programadas dentro del periodo de evaluación (4,8%) y 1 en retraso de ejecución (1%)

La Oficina de Control Interno como alerta preventiva, señala la importancia de atender con oportunidad, eficiencia y eficacia las actividades del PAAC que se encuentran en desarrollo (95) para evitar posibles rezagos en las metas programadas que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos al final de cada periodo evaluado.

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

1. Los controles establecidos se están aplicando y son efectivos, no se evidencia materialización de riesgos de corrupción en los procesos.
2. Se observa en el SIGME revisión trimestral por parte de la OAPII al mapa de riesgos de corrupción, conforme a la periodicidad establecida y reporte de monitoreo del mapa por los líderes de procesos.
3. La política de riesgos está alineada con la planificación estratégica de la entidad y actualizada Código DE-M-002, Versión 11 vigente 26/05/2021.
4. Se realizó publicación de la matriz de riesgos con todos los aspectos de evaluación y seguimiento.
5. Se realizó la corrección en la publicación de la matriz de riesgos para que incluyera los riesgos de corrupción identificados en el proceso Gestión Talento Humano.
6. Los riesgos de corrupción de todos los procesos están en estado aprobado y con sus respectivos seguimientos.
7. Se acató la recomendación para el acceso a las rutas de los soportes y expedientes de los riesgos de corrupción de gestión financiera y del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, descritos en las conclusiones y recomendaciones del mapa de riesgos de corrupción del informe anterior (numeral 8).
8. No se evidencia ejecución de acciones para la ACPM AP-GF-012, para el proceso de gestión financiera.
9. Se continúa con las observaciones 7, 9, 10 y 11 del informe anterior (2021140046603 del 28/05/2021) en cuanto a las observaciones y recomendaciones del mapa de riesgos de corrupción.
10. En el informe de riesgos anterior, no se tenían identificados y/o asignados indicadores de riesgos de corrupción ni evidencia de hoja de vida del indicador para los procesos: Adquisición de bienes y servicios, Gestión del talento humano, Medidas para el control y Vigilancia e inspección, sin embargo para el presente informe todos fueron asociados al indicador "Materialización riesgos de corrupción 2021" lo cual no es correcto, ya que de acuerdo con el Instructivo para la Gestión de Riesgos DE-I-004 en su numeral 3.13 dice "Los indicadores clave de riesgos deben estar encamados a evaluar la eficacia y efectividad de los controles establecidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los mismos, en tal sentido, a través del monitoreo y seguimiento se debe realizar la verificación de la eficacia de los controles por cada riesgo, y a través de indicadores gestión reportados en el SIGME, se verifica la efectividad de los controles establecidos", para lo cual, este indicador no permite evaluar su eficacia.