

**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 - III Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 17/01/2022

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2021	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeacion e Innovacion Institucional	24623	01/02/2021 al 23/12/2021	<p>En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en septiembre se publicó el proceso de selección SSPD-MC-032-2021 para la contratación de servicios de consultoría para la implementación de requisitos de debida diligencia, riesgos de soborno e investigación de soborno.</p> <p>EVIDENCIA: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2286574&isFromPublicArea=true&isModal=true&asPopupView=true</p>	<p>En octubre con el fin de continuar con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno se adjudicó el proceso de selección SSPD-MC-032-2021 para la contratación de servicios de consultoría para la implementación de requisitos de debida diligencia, riesgos de soborno e investigación de soborno según aceptación de oferta de mínima cuantía 659 de 2021</p> <p>EVIDENCIAS: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2286574&isFromPublicArea=true&isModal=true&asPopupView=true</p>	<p>En noviembre con el fin de continuar con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno se realizaron las acciones descritas a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se realizaron entrevistas para diagnosticar el nivel de implementación de controles definidos en el capítulo 8 de la NTC ISO 37001:2017 en la entidad. Se diseñaron contenidos y materiales para toma de conciencia y formación en cuestiones del numeral 7.3 de la NTC ISO 37001:2017. Se realizaron mesas de trabajo con el fin de hacer seguimiento a la ejecución del contrato 659 de 2021 para fortalecimiento de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad. <p>EVIDENCIAS: 1. Radicado No. 20211200008953 Anexos 278, 283, 284, 285, 287, 288, 289, 291, 294, 295, 296, 299, 303 y 304. 2. Radicado No. 20211200008953 Anexo 277. 3. Radicado No. 20211200008953 Anexos 233, 278, 311 y 312.</p>	<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"> Se realizó el diagnóstico de implementación de controles contenidos en numeral 8 de la norma ISO 37001. Se propuso la metodología para la gestión de riesgos de soborno de acuerdo con requisitos 4.5 y 6.1 de la norma ISO 37001. Se propuso la metodología para debida diligencia en riesgos de soborno de acuerdo a requisito 8.2 de la norma ISO 37001. Se propuso la metodología para investigación y abordaje de soborno según requisito 8.10 de la norma ISO 37001. <p>EVIDENCIA: 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"> Se realizó el diagnóstico de implementación de controles contenidos en numeral 8 de la norma ISO 37001. Se propuso la metodología para la gestión de riesgos de soborno de acuerdo 	Cumplida	<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 ejecutada en un 100%.</p> <p>Desde la OCI se observa que el Sistema de Gestión Antisoborno está integrado en el SIGME institucional, donde se han identificado requisitos específicos asociados a la norma ISO 37001:2017 impactando en la política de gestión de riesgos institucional DE-M-002 Código de Buen Gobierno.</p> <p>Estos enfoques estuvieron asesorados de acuerdo con los entregables en el marco del contrato 659 de 2021 para fortalecimiento de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad.</p> <p>https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1jITOnSKd0cT-5LUxBtPJdg-_HrD-</p> <p>Las evidencias relacionadas para el último cuatrimestre 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 Planeacion e Innovacion Institucional	24820	01/01/2021 a 31/03/2021	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	<p>De acuerdo con el mapa de riesgos de corrupción y el mapa de riesgos de gestión, se verifica que en todos los casos en que el riesgo residual fue calificado como Moderado, Alto y Extremo y de acuerdo con política de gestión de riesgos institucional DE-M-002 Código de Buen Gobierno, se definieron planes de tratamiento, cumpliendo con la actividad.</p> <p>Riesgos de corrupción: 14, planes de tratamiento 14 Riesgos de gestión clasificados como moderado, medio y extremo: 14, planes de tratamiento 14.</p> <p>Las evidencias relacionadas para el último cuatrimestre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>

3. Consulta y divulgación	3.1.	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	24631	15/01/2021 a 31/12/2021	<p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se continuó con la implementación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos; en ese orden de ideas se realizaron reuniones con ciudadanos para la co-creación del PAAC, particularmente de los componentes de rendición de cuentas y el de transparencia y acceso a la información pública</p> <p>EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-jb_s11YWYCbvUthiOYpFfNOC8BwAe/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&rtf=true&sd=true https://drive.google.com/file/d/1eEGGkZlaOz5Ujky6zDT0XLT1f3UuVf/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1948AlqbXT5d0c4gZnczLvG-xjGZFhMzv/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1LDnWanBKFCyF85CfsCnbMsGr3mRnN2/view?usp=sharing</p>	<p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se validaron las problemáticas, necesidades de información y nuevas ideas trabajadas con ciudadanos para la co-creación del PAAC (particularmente para rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública)</p> <p>EVIDENCIAS (i) PPT -Validación componente de rendición de cuentas: https://docs.google.com/presentation/d/1ZUH0iWL-p7YCEtCQnSPpzsdsf46rC9ou/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&rtf=true&sd=true Radicado No. 20211200008943, anexo 00085 EXPEDIENTE No. 2021120020800001E (ii) PPT -Validación componente de transparencia y acceso a la información pública: https://docs.google.com/presentation/d/1EPhUhe6y45V4bXXuC2IApxh-cYBLYTY-/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&rtf=true&sd=true Radicado No. 20211200008943, anexo 00086 EXPEDIENTE No.</p>	Durante el periodo de reporte no se adelantaron acciones relacionadas con esta actividad.	<p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se revisaron los planes de acción institucionales formulados por las dependencias para la vigencia 2022, con el fin de garantizar la inclusión de las actividades propuestas por los ciudadanos en el marco del ejercicio de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1P-tlRilsNww1m8TywIMVvrFQ5HLuOH48/edit?usp=sharing&oid=114723134372057561592&rtf=true&sd=true https://drive.google.com/drive/ul/1folders/1CsWITsSwHzgV9hE7UOochiGeFXQJENa</p>	Cumplida	<p>Desde la Oficina de Control Interno se verifica que durante el último periodo se hicieron reuniones virtuales con la ciudadanía con el fin de que productos como PAAC 2022 y PAA 2022 contuvieran los aportes que se identificaron en estas reuniones.</p> <p>Se verifica documento en donde se realizó una revisión cruzada en los componentes del PAAC y PAA 2022 de las dependencias de la entidad.</p> <p>Las evidencias relacionadas para el último cuatrimestre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>
4. Monitoreo y revisión	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	<p>Con el propósito de revisar y validar la política de administración de riesgos, en este periodo se realizaron mesas de trabajo con los profesionales líderes de los sistemas de gestión, en las cuales se revisaron los principales aspectos de la política de administración de riesgos de la entidad, teniendo en cuenta la actualización del módulo de riesgos de la plataforma ISODOC del SIGME, bajo los nuevos lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 5. del DAFP. Resultado de estas se generaron las observaciones y cambios a tener en cuenta durante el proceso de actualización de la política.</p> <p>EVIDENCIA: - Radicado No. 20211200008953, anexos 00191 y 00202, Expediente No. 2021120020800001E - https://drive.google.com/file/d/1seMDI7hTECkHoAdaCEjGluC5kVJ3tAQ/view?usp=sharing</p>	<p>Para este periodo resultado de la revisión y validación de la política de Administración de Riesgos, se aprobó mediante sesión virtual del CICC para su formalización en el Código de Buen Gobierno del SIGME. En ese sentido, mediante memorando 20211200130413 del 22/10/2021 se solicitó a la Oficina de Control Interno la sesión este comité, el cual se realizó de manera no presencial el 28 de octubre quedando aprobada la política el 29 de octubre para su posterior formalización en SIGME.</p> <p>EVIDENCIAS https://drive.google.com/file/d/1zOL7jWnEhmidc_jaxJ5yZMnkybYsIF/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1RijGFuATXISWfS_8ObITSXQn9vfnp6/view?usp=sharing</p>	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	<p>Se verifica la actualización de la política de gestión de riesgos institucional DE-M-002 Código de Buen Gobierno actualizada el 20/12/2021 en donde se incluyeron componentes del SIGME, se hicieron aclaraciones que se revisaron en el informe de gestión de riesgos Radicado 20211400110093 y se tuvo en cuenta las recomendaciones para la actualización de la política de gestión de riesgos por parte de los miembros del CICC.</p> <p>Las evidencias relacionadas para el último cuatrimestre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>
	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, se realizaron pruebas funcionales, entre Siscomputo y la OTIC, en las cuales se verificaron los requerimientos para el paso a producción de las nuevas funcionalidades del módulo, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva valoración para los controles de acuerdo a la Guía de administración de riesgos V5, publicada por el DAFP. - Se realizaron las pruebas funcionales al adecuado funcionamiento del módulo de Riesgos de corrupción. - Funcionalidad para determinar por parte del líder de proceso si los documentos a cargar como evidencia son públicos o privados <p>EVIDENCIAS:</p>	Actividad sin programación para el periodo	Actividad sin programación para el periodo	<p>En el marco de la revisión y validación de la documentación SIGME y el módulo de ISODOC asociado a los riesgos, en diciembre se actualizó el DE-1-004 Instructivo para la administración de riesgos en donde se incluyeron los nuevos lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía de Riesgos V5. Asimismo, se pasó a producción y entró en funcionamiento el módulo Mapa de riesgos en la plataforma ISODOC - SIGME, cumpliendo los lineamientos del DAFP previamente mencionados.</p> <p>EVIDENCIA: 1. Instructivo: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SPD/Isodoc/consultas.nsf/442a1ae7d450e3b40525776900631052/b6bd1f817cf4d69052587aa004215d0?OpenDocument</p>	Cumplida	<p>Se verifica la actualización de la política de gestión de riesgos institucional DE-M-002 Código de Buen Gobierno actualizada el 20/12/2021.</p> <p>Las evidencias relacionadas para el último cuatrimestre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</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	Actividad sin programación para el periodo de reporte.	<p>En octubre se hizo seguimiento a controles de los Riesgos por líderes de proceso: (i) Adquisición de B/S (ii) Comunicaciones (iii) CDI (iv) DE (v) Evaluación de la gestión institucional (vi) Fortalec. del C.S. (vii) Gestión admin y logística (viii) Gestión de la inf y el conocimiento (ix) Gestión de TI (x) Gestión de TH (xi) Gestión Financiera (xii) Medidas para el control (xiv) Mejora/innovación (xv) Normativa (xvi) Protección al usuario (xvii) Seguimiento y medición (xviii) Vigilancia/inspección (xix) Gestión documental. Para el periodo se registraron seguimientos a los controles de 39 riesgos de gestión de los cuales 36 cuentan con seguimiento de OAPII. 2 Corrupción: (i) Adquisición de B/S (ii) CDI (iii) Gestión admin y logist. (iv) Gestión del TH, (v) Gestión financiera, (vi) Medidas para el control, (vii) Protección al usuario, (viii) Vigilancia/inspección; de 12 riesgos, 1 no tiene seguimiento de la OAPII. 3 Digitales: los 14 riesgos todos cuentan con seguimientos verificados por la OAPII</p> <p>EVIDENCIAS: 1. Ver los procesos mencionados en: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/S/SPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProce</p>	Actividad sin programación para el periodo de reporte.	<p>En diciembre se hizo seguimiento a controles de los riesgos registrados por líderes de proceso: (i) Adquisición de B/S (ii) Comunicaciones (iii) CDI (iv) Defensa Judicial (v) DE (vi) Evaluación de la gestión institucional (vii) Fortalec. del C.S. (viii) Gestión admin y logística (ix) Gestión de la inf y el conocimiento (x) Gestión de TI (xi) Gestión de TH (xii) Gestión Financiera (xiii) Medidas para el control (xiv) Mel (xv) Normativa (xvi) Protección al usuario (xvii) SM (xviii) Vigilancia/inspección (xix) Gestión documental. Para el periodo se registraron seguimientos a los controles de 41 riesgos de gestión de los cuales todos cuentan con seguimiento de OAPII. 2 Corrupción: (i) Adquisición de B/S (ii) CDI (iii) Gestión admin y logist. (iv) Gestión del TH, (v) Gestión financiera, (vi) Medidas para el control, (vii) Protección al usuario, (viii) Vigilancia/inspección; los 12 riesgos tienen los 2 seguimientos. 3 Digitales: De los 14 riesgos todos cuentan con seguimientos verificados por la OAPII</p> <p>EVIDENCIA: 1. Ver los procesos mencionados en: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/S/SPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProce</p>	Cumplida	<p>Se verifica que la primera y la segunda línea de defensa realizó seguimiento trimestral de la gestión de riesgos el cual incluye el reporte de los soportes de la ejecución de los controles de cada uno de los procesos.</p> <p>De acuerdo con la revisión realizada, la segunda línea de defensa en donde se detectan los casos en los que la primera línea de defensa no hace reporte oportuno y se hace la requisición del seguimiento en la plataforma SIGME.</p> <p>Se recomienda que estos seguimientos trimestrales incluya también la revisión las acciones de tratamiento, pues hay varias acciones que se plantean en frecuencias mensuales o trimestrales, las cuales en algunos casos se reportan sólo en la fecha límite planteada en las ACPM.</p> <p>Las evidencias relacionadas para el último cuatrimestre se encuentran acordes con la descripción de la actividad ejecutada.</p>
----------------	------	--	--	-------	-------------------------	--	--	--	--	----------	---

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

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 - III Cuatrimestre 2021
 Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 17/01/2022

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCION			MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 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	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES 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 POR 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.	1/02/2021	31/12/2021	Superintendencia Delegada para la Protección al usuario y la Gestión en tiempos.	1. Documento ABC de los comités de Desarrollo y control social y vocales de control en lenguaje claro 2. Publicación Informe NSU. 3. Inicia curso de Uso de herramientas de office para Vocales de control. 4. Se realiza la tercera y última etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas) 5. Se realiza la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, dirigido por el DNP 6. Se apoya en la actualización del video del trámite del recurso REP-SAP 7. Se realizó reunión con el Ministerio del Interior sobre temas para capacitaciones de diferentes líneas poblacionales se adjunta acta de asistencia EVIDENCIAS: 1. https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1fMkzy4UKLwyTVDLowAgProfeMj0Ge7Y 2. https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/estadisticas-de-atencion 3. Grabaciones https://www.youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nimpXnZ5uYyqGR3gIG6A6sNwc 4. Listado de asistencia y videos https://cutt.ly/UEZbOHf grabación https://cutt.ly/UEZbOHf 5. Listado de asistencia https://cutt.ly/1E2zrhF y https://drive.google.com/file/d/1mbjpc779DVzxWQjOmR8ZkSuHChowW9/view?usp=sharing 6. https://drive.google.com/file/d/1W6v3WgloCbV0n-ga8VJ-kL8vY5Z/view?usp=sharing 7. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Knc3-kuKSV1RE6Tua6nXng4Tt02JADedf0?usp=sharing&oid=-117241511907290543960&tpof=true&sd=true	Avance en la implementación de la estrategia 1. Escritura Braille a cargo del INCI 2. Se organiza reunión sobre Generalidades de accesibilidad al espacio físico a cargo del INCI 3. Curso de herramientas de office para Vocales de Control 4. Capacitación sobre Manual de Servicio al Ciudadano dirigido a los gestores territoriales y digitales 5. Capacitación sobre Notificaciones 6. Difusión sobre el diplomado sobre trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico, dirigido por Función Pública y ESAP se adjunta correo electrónico 7. Resultado de encuestas sobre la capacitación de inclusión de género. 8. Ejecución actividad de co-creación con ciudadanos para estrategia de racionalización de trámites 2022 EVIDENCIAS: 1. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BB1495TDU8knUB6JwLUDLjYVWd3mXpRtedstgdc41302357885 2. https://cutt.ly/RSZg9 3. https://youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nimpXnZ5uYyqGR3gIG6A6sNwc 4. Listado de asistencia https://cutt.ly/SRSZp8m y presentación donde se evidencia los temas Línea poblacional, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, y comunidades étnicas. https://cutt.ly/FR5Cja 5. https://cutt.ly/4RSXc9k 6. https://cutt.ly/RSXc9k 7. https://cutt.ly/gRSXE4y 8. https://drive.google.com/drive/folders/1w14GIUaDpanc78cRkgkPjYUImyE0d7?usp=sharing	Avance en la implementación de la estrategia 1. Finaliza el curso de herramientas de office, se adjunta enlace donde están todas las sesiones 2. Se hacen ajustes y solicitud de acompañamiento sobre los instructivos de trámites en la plataforma Teneuico con traducción en lengua de señas se adjunta documentos actualizados en pdf, pendiente por publicar 3. Entrega del documento (Carta de trato digno) en traducción en lengua nativa por parte de traductora, está en edición antes de publicación EVIDENCIAS: 1. https://www.youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nimpXnZ5uYyqGR3gIG6A6sNwc y listado de asistencia final https://acortar.link/jeyPzz 2. https://acortar.link/Hz84E2 3. https://acortar.link/HYOT3 , https://acortar.link/Lvscl0 4. https://acortar.link/X6jE05 , https://acortar.link/Ug24is 5. https://acortar.link/ocCSOD7 , https://acortar.link/y47LbW 6. https://acortar.link/uBDJ7f	Se realiza informe sobre la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano en la vigencia 2021. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1G6kyEazTRpNE1YbYhYgvz0z0bTCC	Cumplida	Se realizó la modificación del formato PU-P-001, donde se elimina un paso en el procedimiento de gestión del trámite de Recurso de Apelación (RAP), disminuyendo así los tiempos de respuesta a los usuarios para este trámite, recibiendo los usuarios los beneficios de la mejora del trámite y contando la entidad con mecanismos para medir los beneficios que recibe el usuario con la mejora del trámite https://drive.google.com/drive/folders/1af1An_SNSiZy7E7J8voa6w2V07SWgGy Se implementaron campañas a través de redes sociales promocionando el canal Virtual Te Resuelve y se realizaron capacitaciones en las actividades de participación ciudadana y control social, brindando a usuarios herramientas necesarias para mejorar conocimientos con enfoque de incentivar y apropiarse del uso de los canales no presenciales evitando desplazamientos innecesarios a la ciudadanía. https://drive.google.com/drive/folders/1vZMNBl544pymL8eZFoWGU7X0NRkpeGT Finalmente, se efectuó el reporte de seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno con corte a 31 de diciembre de 2021 en el aplicativo SUIT a través de la página del DAFP, donde se evidencia el cumplimiento de la racionalización de los trámites. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeac%C3%B3n/2021/Dic/seguimiento_estrategia_racionalizacion_consolidado_monitoreo_opai_-_seguimiento_y_evaluacion_oci.pdf

Evaluación y Seguimiento: Maritza Coca Espinel - 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 - III Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 17/01/2022

Componente: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2021	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	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	En el marco del diseño de la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para la vigencia 2022, en septiembre se realizó una mesa de trabajo con el grupo de ciudadanos, quienes hacen parte de la co-creación de la estrategia de rendición de cuentas; en esta se presentaron las problemáticas identificadas, para así dar inicio a la fase de ideación para la estrategia de rendición de cuentas del 2022. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16Cf3EP4R2d1R9JH5uHGfV0LmxAUvZ6E/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&tpof=true&sd=true https://drive.google.com/file/d/1Kd87JT21FfJfA0kpnIzEdX4tuXsuGk/view?usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1ceht07Q_VFSgrPnzuxd5T4S7TeIE6P/view?usp=sharing	En el marco del diseño de la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para la vigencia 2022, se validaron las principales conclusiones de la mesa de trabajo de ciudadanos que está co-creando la estrategia de rendición de cuentas 2022 y se diseñó estrategia de rendición de cuentas con base en ello EVIDENCIA: PPT -Validación componente de rendición de cuentas: https://docs.google.com/presentation/d/1ZUu0WLP7YQETCoN8SPzsd44rC0u0e8T7?usp=sharing&oid=113701943398225698880&tpof=true&sd=true Radicado No. 2021120008943, anexo 00085 EXPEDIENTE No. 202112002090001E Estrategia de rendición de cuentas 2022. https://drive.google.com/file/d/1MhXJOYzMQnY7cYpwx3T1i04Rrhy9VKz/view?usp=sharing	Actividad finalizada	Actividad finalizadaK7.K13	Cumplida	Verificadas las actividades establecidas en el marco del diseño de la estrategia de rendición de cuentas de forma participativa para la vigencia 2022, se evidencia que se realizó en el mes de septiembre mesa de trabajo con la participación ciudadana para la co-creación de la estrategia y como resultado de dichas mesas se obtuvo en el mes de octubre el diseño de la estrategia de rendición de cuentas. De esta manera dando cumplimiento a las actividades en el término definido.
	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 septiembre se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 9 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 206 publicaciones en Twitter, 59 en Facebook, 11 en YouTube, 22 en Instagram, 2 en LinkedIn, 81 en portal web, 17 en portal SUI, 24 en Intranet, 4 boletines virtuales Informate, 42 correos electrónicos sectorizados, 3 carteleras virtuales y 3 fondos de pantalla. EVIDENCIAS: Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcoV1_q_gzDotJGvC?usp=sharing	En octubre se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 2 comunicados de prensa, 165 publicaciones en Twitter, 56 en Facebook, 8 en YouTube, 13 en Instagram, 6 en LinkedIn, 69 en portal web, 16 en portal SUI, 26 en Intranet, 5 boletines virtuales Informate, 24 correos electrónicos sectorizados, 4 carteleras virtuales y 2 fondos de pantalla. EVIDENCIAS: Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcoV1_q_gzDotJGvC?usp=sharing	En noviembre se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 6 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 207 publicaciones en Twitter, 62 en Facebook, 22 en YouTube, 19 en Instagram, 11 en LinkedIn, 80 en portal web, 17 en portal SUI, 31 en Intranet, 4 boletines virtuales Informate, 53 correos electrónicos sectorizados, 7 carteleras virtuales y 2 fondos de pantalla. EVIDENCIAS: Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcoV1_q_gzDotJGvC?usp=sharing	En diciembre se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 6 comunicados de prensa, 1 nota de interés, 130 publicaciones en Twitter, 54 en Facebook, 16 en YouTube, 10 en Instagram, 12 en LinkedIn, 137 en portal web, 15 en portal SUI, 33 en Intranet, 5 boletines virtuales Informate, 44 correos electrónicos sectorizados, 4 carteleras virtuales y 2 fondos de pantalla. EVIDENCIA: Formato Control de Actualización de Medios electrónicos CO-F-009 en https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJYeVv-Hk8mcoV1_q_gzDotJGvC?usp=sharing	Cumplida	Se realizó la divulgación de la información de interés mediante los diferentes canales habilitados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la oportunidad y los términos establecidos
	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	Durante el tercer trimestre del año 2021, se elaboró el documento de identificación de los actos administrativos que se profirieron en el desarrollo de los procesos de toma de posesión. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1R4HqQ3JNqZuRAcL5L5nL526NsWp-WsuB	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre. EVIDENCIA: N.A	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre. EVIDENCIA: N.A	Se elaboró y remitió al grupo de comunicaciones el informe de gestión de esta Dirección correspondiente al segundo semestre de 2021 para su respectiva publicación en la página web de la entidad. EVIDENCIA: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/12AMsnCLKDJxNuFAtgN6ho7GpSvA1tB9L Link web: https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/gestion	Cumplida	Se evidencia la publicación de la Gestión del segundo semestre realizada por la Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación, el cual tiene como fecha de remisión y publicación el 7 de enero de 2022. En el Informe se relaciona las empresas intervenidas, su avance en las actividades acordadas, las situaciones de la prestación del servicio y su situación financiera
	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. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz7p3jwBWhnWYnKa05pTm8	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. EVIDENCIAS: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz7p3jwBWhnWYnKa05pTm8	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. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz7p3jwBWhnWYnKa05pTm8	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lqz7p3jwBWhnWYnKa05pTm8	Cumplida	Se recopiló la información por parte de la Dirección de Interventadas a las empresas que se encuentran en situación de "toma de posesión". Realizada la verificación se establece la recolección mensual, el seguimiento y monitorea que realiza estas empresas en diferentes aspectos.
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 septiembre no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas desde la OAC	En desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas, y con motivo del primer año de operaciones de la empresa de energía Air-e en Atlántico, Magdalena y La Guajira, la funcionaria rindió cuentas a los medios de comunicación sobre la situación de prestación del servicio. Y el 21 de octubre en Ipiales, se rindió cuentas sobre visita técnica a servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Nariño. EVIDENCIA: Air-e en https://www.facebook.com/317172438365672/videos/931213027807766/?_so=_channel_tab&_rv=_all_videos_card	En desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas, y con motivo de la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Santa Marta, Essmar, el 22 de noviembre la superintendente presidió rueda de prensa con medios de comunicación en esa capital. Igualmente, se realizó rueda de medios en San Andrés sobre desarrollo del Plan Choque. 11 y 12 de noviembre, con entrevistas a la delegada Bibiana Guerrero en medios como Teleistas, el Extra, Caracol Radio SAI, entre otros EVIDENCIAS: Rueda de prensa Essmar https://www.facebook.com/192321757499506/videos/963461744256522/?_so=_channel_tab&_rv=_all_videos	En desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas, y como parte de la ejecución del proceso de intervención de la empresa de servicios públicos de Providencia P&K, el 9 de diciembre la superintendente presidió en San Andrés una rueda de prensa con medios de comunicación para presentar los avances de la toma de posesión y adicionalmente, los resultados del Plan Choque en el archipiélago. Asistencia de Teleistas, Noti 4, El Islote, Caracol Radio. EVIDENCIA: https://www.youtube.com/watch?v=TMN6Edz_IY https://twitter.com/navendanog/status/146902889737530309	Cumplida	Se dio cumplimiento al ejercicio de rendición de cuentas las cuales estuvieron dirigidas a través de los diferentes canales de comunicación como twitter, Facebook, Noticieros radiales y de televisión entre otros, para los periodos de octubre, noviembre y diciembre	
		Dirección Territorial Centro	24254	01/03/2021 al 30/11/2021	En el mes de septiembre de 2021 se realizó informe sobre LA EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, correspondiente al tercer trimestre, con el fin de que sirva de insumo para el ejercicio de rendición de cuentas de la gestión de la Dirección Territorial Centro, a realizar en el mes de noviembre. EVIDENCIAS: Ver documento en PDF "Informe Anexo 3" y "Correo Anexo 4" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1yWjksQ4VgVhNad9ozsIBXL-g2Wfc	En el mes de octubre no se realiza ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial, por cuanto no hay meta establecida para este mes EVIDENCIAS: N.A	En el mes de noviembre de 2021 se realizó el tercer ejercicio de rendición de cuentas de la gestión de la Dirección Territorial Centro, en la ciudad de Florencia - Caquetá, donde hubo espacio para que los asistentes formularan preguntas, que fueron respondidas en vivo por los funcionarios de la entidad. EVIDENCIA: Ver expediente en ORFEO: 2021812321000151E	Actividad finalizada	Cumplida	Se desarrolló por parte de la Territorial Centro en los meses de septiembre y noviembre del 2021, diferentes encuentros donde se dio a conocer la gestión realizada por esta Dirección durante la vigencia 2021. Por lo expuesto se evidencia el cumplimiento de la actividad descrita en este ítem.	
		Dirección Territorial Norte	24323	01/03/2021 al 30/11/2021	El 19 de septiembre se realizó reunión preparatoria para el ejercicio de rendición de cuentas en noviembre de la gestión de la territorial, recordando que la información que se debe recopilar es del Departamento de Magdalena, así como determinar las actividades sobre las que se va a realizar la rendición, el impacto y logros de las mismas. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1HRARIXvHMcRzSfO_ICeP5sNHWOeA_?usp=sharing	El 19 de octubre se realizó reunión preparatoria para el ejercicio de rendición de cuentas en noviembre de la gestión de la territorial, recordando que la rendición se va hacer sobre el Departamento de Magdalena, revisando las actividades que se van a realizar, al igual los parámetros del impacto de las actividades, y se agendo la actividad en el cronograma del mes de noviembre. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1LdR_st0uZSK0TLq26ZhXoL-H0EOKdU7usp=sharing	La rendición de cuentas se llevo a cabo el 14 de diciembre en la ciudad de Montería, no fue posible realizarla en noviembre por agenda de la Señora Superintendente EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/11XLVvgh-pjs5qJzUDHTKpF4GcGG8He1p?usp=sharing	Actividad finalizada	Cumplida	Se dio cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas la cual se llevó a cabo el día 14 de diciembre por disponibilidad de agenda de la superintendente según actas y evidencias verificadas.	

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 Occidente	24314	01/03/2021 al 30/11/2021	Para el mes de septiembre no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas, por lo tanto no se ejecutó la actividad. EVIDENCIAS: N.A	En el mes de octubre no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas, por lo tanto no se ejecutó la actividad. EVIDENCIAS: N.A	En el mes de noviembre 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 Antioquia, Caldas, Chocó, Risaralda y Quindío, este evento se realizó por medio de la plataforma Facebook donde fue transmitido en vivo el día 30 de noviembre a las 9:00 a.m. EVIDENCIAS: https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/202610798713690 https://drive.google.com/file/d/1N157e4-LTgRDzVmyEVDsuls-2acR0y4/view?usp=sharing	Actividad finalizada	Cumplida	Se dio cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas la cual se llevó a cabo el día 30 de noviembre por vía Facebook live según actas y evidencias verificadas.
			Dirección Territorial Oriente	24273	01/03/2021 al 30/11/2021	Se realiza reunión preparatoria, para revisar actividades y acciones que deben priorizarse por ser Arauca el departamento donde será la próxima rendición en diciembre, se reciben indicaciones de la Dirección. 21/09/2021 EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bEoaPeOvV5JQITMhRH-LjydwmlLazpQ8-/edit?usp=sharing&oid=115773358827834505287&rtplf=true&sd=true	Se realiza reunión preparatoria el día 29/10/2021, para revisar actividades y acciones que deben priorizarse por ser Arauca el departamento donde será la próxima rendición en noviembre. Se reciben indicaciones de la Dirección. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1ODstY2BzNUyKzMT29iXPhVt-89RzZKa?usp=sharing	Se realizó ejercicio de rendición de cuentas el pasado 30/11/2021 a través de la herramienta Facebook live, y YouTube con conexión de 78 ciudadanos- La rendición se realizó en la ciudad de Manizales junto con la de la Territorial Occidente y el Foro Superservicios Reactivos del control Social. Convocando empresas, Alcaldías, VC y ciudadanos, el periodo sobre el que se rindió cuentas fue del año 2020 hasta el 15 de noviembre de 2021 con los datos totales de los Departamentos de Santander, Norte de Santander, Arauca y avances del Departamento de Boyacá. EVIDENCIA: Expediente No. 2021840320300126E y radicado No. 20218403732682	Actividad finalizada	Cumplida	Se dio cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas la cual se llevó a cabo el día 15 de noviembre por vía Facebook live y YouTube según actas y evidencias verificadas.
			Dirección Territorial Suroccidente	24279	01/03/2021 al 30/11/2021	No cuenta con meta para el presente mes. No obstante, se realiza ejercicio de retroalimentación al interior de la dirección, a manera de evaluación, a fin de conocer las principales oportunidades de mejora para futuros ejercicios EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1RmLbwHGCpchs-n4nOuXywnyCj6tFyf?usp=sharing	Se realiza reunión preparatoria el día 29/10/2021, para revisar actividades y acciones que deben priorizarse por ser Arauca el departamento donde será la próxima rendición en noviembre. Se reciben indicaciones de la Dirección. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1ODstY2BzNUyKzMT29iXPhVt-89RzZKa?usp=sharing	Se realizó ejercicio de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial, en actividad desarrollada en conjunto por las direcciones territoriales Centro y Suroccidente el día el 16/11/2021 de forma presencial en Florencia Caquetá y a través de la fan page de la Superintendencia en la red social Youtube. Se logró rendir cuentas de la gestión territorial durante la vigencia 2020 y 2021, para los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo, con relación a la atención de trámites, actividades de participación ciudadana y casos de éxito de la gestión territorial EVIDENCIA: Expediente 2021850321100003E, Radicado 20218503546382, Anexos 0005,0006.	Actividad finalizada	Cumplida	Se dio cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas la cual se llevó a cabo el día 16 de noviembre de manera presencial y digital por vía Facebook live y YouTube según actas y evidencias verificadas.
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1	Aplicar la herramienta de autodiagnóstico 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	La actividad fue finalizada en marzo y evaluada en el primer cuatrimestre del 2021.
	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	Con el fin de hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico de rendición de cuentas, en septiembre se realizó reunión de seguimiento con los enlaces de las dependencias para revisar el avance del plan de trabajo de rendición de cuentas y de la estrategia de rendición de cuentas de la Superservicios. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/presentation/d/1OOv8TC6tub8_uYKaCQjGRDPgs3zM-/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&rtplf=true&sd=true Radicado No. 20211200008943, anexo 00071, Expediente No. 2021120020800001E	Con el fin de hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico de rendición de cuentas, en septiembre se realizó reunión de seguimiento con los enlaces de las dependencias para revisar el avance del plan de trabajo de rendición de cuentas y de la estrategia de rendición de cuentas de la Superservicios. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/presentation/d/1OOv8TC6tub8_uYKaCQjGRDPgs3zM-/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&rtplf=true&sd=true Radicado No. 20211200008943, anexo 00071, Expediente No. 2021120020800001E	En noviembre se llevó a cabo seguimiento a las actividades en las que se identificaron brechas del plan de trabajo resultante del autodiagnóstico componente rendición de cuentas de la política de participación ciudadana. En ese sentido, se registraron los principales avances en el cumplimiento del plan y se establecieron aquellas actividades que ya se encuentran cumplidas así como las pendientes. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1bPENHPB4g0RfWEP8kV2E_euG7xTZGib/edit#gid=571609119	Con el fin de hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico de rendición de cuentas, se llevó a cabo una mesa de trabajo con los enlaces de las dependencias para verificar el estado de avance de las actividades de la estrategia de rendición de cuentas y el plan de trabajo resultante del autodiagnóstico de rendición de cuentas. EVIDENCIA: Radicado No. 20211200008943, anexo 100, Expediente No. 2021120020800001E	Cumplida	La actividad de elaborar y hacer seguimiento al plan de trabajo para mejorar el resultado del autodiagnóstico (rendición de cuentas), se realizó satisfactoriamente luego de haber verificado actas y evidencias de las actividades realizadas

canales de atención	2.2	Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio	Dirección Territorial Nororiental	24852	21/09/2021 a 31/12/2021	Se generaron tres actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, y c) Funcionamiento de la plataforma TE RESUELVO, en los siguientes municipios: EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1nNCMIM/huPUuzYpPvKnoBg8DovYecS9?usp=sharing	Se generaron dos actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, y c) Funcionamiento de la plataforma TE RESUELVO, en los siguientes municipios: 1)Montecristo - Bolívar: 08/10/2021 EXP: 2) San pablo - Bolívar: 27/11/2021 EVIDENCIAS: EXP2021820320300123E EXP2021860320300022E	Se generaron dos actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, y c) Funcionamiento de la plataforma TE RESUELVO, en los siguientes municipios: César-Agustín Codazzi ferias de servicio al ciudadano público 26/11/2021 EXP: 202186032090001E Bolívar-Turbaco talleres con comités de desarrollo y control social 11/11/2021EXP: 2021860320300022E EVIDENCIA: César-Agustín Codazzi ferias de servicio al ciudadano público 26/11/2021 EXP: 202186032090001E Bolívar-Turbaco talleres con comités de desarrollo y control social 11/11/2021EXP: 2021860320300022E	Se generaron dos actividades como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, y c) Funcionamiento de la plataforma TE RESUELVO, en los siguientes municipios: 1)Promover el control social en San Marcos –Sucre el día 16-12-2021 EXP 2021860321000010E 2)Foro SUPERSERVICIOS en Montería – Córdoba el día 14-12-2021 EXP 2021860321000011E EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1w8M_hVJ1sg2fzvJCLUnVKRsdIq6Cweh?usp=sharing 4)Promover el control social en San Marcos – Sucre el día 16-12-2021 EXP 2021860321000010E	Cumplida	En el cuatrimestre se evidencian documentos referentes a actividades de participación ciudadana capacitaciones como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía realizando 2 actividades por mes y tres en el mes de Septiembre sobre: 1) Proceso de reclamación, b) Conformación de comités de DC, y c) Funcionamiento de la plataforma TE RESUELVO; cumpliendo con la actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Nororiental en su producto 10620 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
			Dirección Territorial Occidente	24359	01/02/2021 a 31/12/2021	En el mes de septiembre la DTCC generaron cuatro (4) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en los municipios de: - Ungua-Chocó, se llevó a cabo la actividad capacitar para empoderar, se trataron temas de Generalidades de la Superservicios. - Anserma – Caldas, se llevó a cabo la actividad superservicios en sintonía, se abordaron temas como: CDCS, conforme a lo consagrado en el Decreto 1429 de 95 y la Ley 142 de 1994, entre otros. - Risucio - Caldas, 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, entre otros. - Marmato - Caldas, se desarrolló la actividad mesa construyendo. Se abordaron las problemáticas	En el mes de octubre la DTCC genero dos (2) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en los municipios de: - Alto Baudó - Chocó y Andes - Antioquia, donde se llevó a cabo la actividad capacitar para empoderar, se trataron temas de Generalidades de la Superservicios. (Quiénes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales). - Tramite de reclamación. - Quiénes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales). • Comités de Desarrollo y Control Social. EVIDENCIAS: Evidencia de Alto Baudó - Chocó: Expediente 2021830320300083E radicado 20218304683961 Evidencia Andes - Antioquia: Expediente 2021830321000044E radicado 20218304678811	En el mes de noviembre la DTCC genero tres (3) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en los municipios de: - Don Matías – Antioquia. - Nechi - Antioquia. - Puerto Nare - Antioquia Donde se llevó a cabo la actividad capacitar para empoderar, se trataron temas de Generalidades de la Superservicios. (Quiénes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales). - Tramite de reclamación. - Canales de atención. - Comités de Desarrollo y Control Social. EVIDENCIA: Don Matías - Antioquia: Expediente 2021830321000047E radicado 20218305215531	Teniendo en cuenta que en el mes de noviembre se impactaron 4 municipios por esta actividad del proyecto de inversión (y eran 3), se evidencia el cumplimiento de la meta para el mes de diciembre, la cual era cubrir un (1) municipio nuevo, por esta actividad del proyecto de inversión. EVIDENCIA: N.A	Cumplida	De septiembre a noviembre se evidencian documentos soporte de actividades de participación ciudadana que buscaban generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano. Se realizaron 4 actividades en septiembre, 2 en octubre y 3 en noviembre sobre Generalidades de la Superservicios.(Quiénes somos, que hacemos, que vigilamos, territoriales). • Tramite de reclamación. • Canales de atención. • Comités de Desarrollo y Control Social. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial occidental en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
			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 tres (3) actividades que se ejecutaron en el municipio de Floresta el 29/09/2021, Ráquira el 29/09/2021, Chitaraque 28/09/2021 y del Departamento de Boyacá con actividad Capacitar para empoderar. Los temas tratados fueron: Generalidades de los Servicios Públicos, control social, Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación. Expediente No. 2021840320300096E 29/09/2021 Floresta, Boyacá Expediente No. 2021840320300095E 29/09/2021	Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio a través de dos (2) actividades que se ejecutaron en el municipio de Macaravita el 15/10/2021, Sucre el 19/10/2021, del Departamento de Santander con actividad Capacitar para empoderar. Los temas tratados fueron: Generalidades de los Servicios Públicos, control social, Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación. Expediente No. 2021840320300102E Macaravita Expediente No. 2021840320300098E Sucre	Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio a través de tres (3) actividades que se ejecutaron en el municipio de Carcasí, Santander el 8/11/2021, y 2 (dos) del Departamento de Boyacá: Arcabuco el 17/11/2021 y Villa de Leyva 22/11/2021 con actividad Capacitar para empoderar. Los temas tratados fueron: Generalidades de los Servicios Públicos, control social, Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación. EVIDENCIA: Expedientes en Orfeo: No. 2021840320300110E Carcasí, Santander No. 2021840320300119E Arcabuco, Boyacá	Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio a través de una (1) actividad de Superservicios en Sintonía que se hizo en la emisora La voz de la Provincia del Municipio con sede en el municipio de El Espino atendiendo entre otros San José de Miranda, El Cerrito del Departamento de Santander y Paya (Departamento de Boyacá). Los temas tratados fueron: Generalidades de los Servicios Públicos, control social, Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación. EVIDENCIA: Expediente No. 2021840321000043E del 20/12/2021 Superservicios en Sintonía	Cumplida	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: Generalidades de los Servicios Públicos, control social, Proceso de reclamaciones, te resuelvo y canales de comunicación. 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. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
			Dirección Territorial Suroccidente	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 septiembre de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio: 1) Mesas construyendo en servicios públicos en Albán Nariño el 9/9/2021 2) Capacitar para empoderar en Iles Nariño el 10/9/2021 EVIDENCIAS: 1) Expediente 2021850321000023E, Radicado 20218503712621, Anexos 0003.0004 2) Expediente 2021850320300034E, Radicado 20218503826471, Anexos 0003.0004	Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de octubre de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio: 1) Mesas construyendo en servicios públicos en Arboleda Nariño el 28/10/2021 2) Superservicios en Sintonía en El Charco Nariño el 21/10/2021 3) Capacitar para empoderar en Santa Rosa Cauca el 29/10/2021 Así mismo se reporta actividad desarrollada en el mes de septiembre la cual se incluye dada la corrección realizada a la meta: Capacitar para empoderar en Ospina Nariño el 17/9/2021 EVIDENCIAS Expediente 2021850320800015E, Radicado 20218503546252, Anexos 0001.0003 2) Expediente 2021850320800016E, Radicado	Se generaron espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de noviembre de 2021 a través del desarrollo de las siguientes actividades, tendientes a garantizar la participación ciudadana de los usuarios en el territorio: 1) Superservicios en Sintonía en Cumbitara - Nariño el 10/11/2021 2) Superservicios en Sintonía en Tangua - Nariño el 15/11/2021 3) Superservicios en Sintonía en Francisco Pizarro - Nariño el 17/11/2021 4) Capacitar para empoderar en Consacá Nariño el 17/11/2021 5) Capacitar para empoderar en Samaniego Nariño el 05/11/2021 EVIDENCIA: 1) Expediente 2021850320800015E, Radicado 20218503546252, Anexos 0001.0003 2) Expediente 2021850320800016E, Radicado	Para este mes no se tenía programada esta actividad	Cumplida	De septiembre a noviembre 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, mesas construyendo servicios públicos, Superservicios en sintonía; en diciembre no se programó actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial suroccidente en su producto 10661 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24422	15/01/2021 a 31/12/2021	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 capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social y la aprobación de los cronogramas con actividades para octubre. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/document/d/1SMpnBeAZC15d8_LtSN6hKdG0tNdZDw3F7atUJdLZ8Km1FpMA/edit	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 capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social y la aprobación de los cronogramas con actividades para noviembre. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/document/d/1D-cIN-LtSN6hKdG0tNdZDw3F7atUJdLZ8Km1FpMA/edit	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 capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social y la aprobación de los cronogramas con actividades para diciembre. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/document/d/1qTX3ymyHZmEP04Qn07eZ3BdaMSwSxYgl6up1bF2-os/edit	Para este mes no se tenía programada esta actividad	Cumplida	Se evidencia documentos por mes en el cual se informa del 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 capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social y la aprobación de los cronogramas con actividades para el mes siguiente, excepto diciembre en donde ya termina la actividad. 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. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
			Dirección Territorial Centro	24286	15/01/2021 a 31/12/2021	En el mes de septiembre se realizó actividad de capacitación en el ejercicio de control social, en la social, en el municipio de Algeciras - Huila, capacitando a los funcionarios y contratistas de la ruta nacional de protección al consumidor de la Superintendencia de industria y comercio. En el formato FCS-F-005, que hace parte del expediente se describe el desarrollo de la actividad. EVIDENCIAS: Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000102E	En el mes de Octubre se realizó actividad de capacitación a la ciudadanía en el ejercicio de control social, en el municipio de Algeciras - Huila, capacitando a usuarios el rol que desempeña la SSPD, el procedimiento de reclamación y los canales virtuales dispuestos para dichas reclamaciones. En el formato FCS-F-005, que hace parte del expediente se describe el desarrollo de la actividad. EVIDENCIAS: Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000118E	En el mes de noviembre no se realizó actividad de capacitación en el ejercicio de control social, por cuanto no había meta establecida para este mes.	Actividad finalizada el 31 de noviembre 2021.	Cumplida	En los meses de septiembre y octubre se evidencian los expedientes de Orfeo en los cuales reposan documentos referentes a actividades de capacitaciones en el ejercicio de control social. En Noviembre no se programó actividad y la actividad se terminó el 30 de noviembre del 2021. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial centro en su producto 10660 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de la actividad fue el 30 de Noviembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.
			Dirección Territorial Noroccidente	24346	15/01/2021 a 31/12/2021	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrandose finalizada la actividad de acuerdo a la programación.	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrandose finalizada la actividad de acuerdo a la programación. EVIDENCIAS N.A	ACTIVIDAD FINALIZADA CON AJUSTE EN EL MES DE AGOSTO DEL 2021	ACTIVIDAD FINALIZADA CON AJUSTE EN EL MES DE AGOSTO DEL 2022	Cumplida	Actividad no programada para ejecutar en el cuatrimestre. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Noroccidente en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de la actividad fue el 31 de agosto del 2021 por ajuste de plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.

3.1	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.	Dirección Territorial Nororiente	24853	21/09/2021 a 31/12/2021	DURANTE ESTE PERIODO NO HABIA PROGRAMACION PARA IMPACTAR UN MUNICIPIO NUEVO EN EL MARCO DEL PROYECTO DEL INVERSIÓN Y TAMPOCO SE REALIZARON ACTIVIDADES DE GESTION EN MUNICIPIOS YA IMPACTADOS. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1Ux8V_4gQwSBg0mpUZyOxmO2HC2104Ymy?usp=sharing	LA ACTIVIDAD SE REALIZARA EN NOVIEMBRE EVIDENCIAS N.A	Se desarrolló actividad capacitar para empoderar en el Municipio de Morales, Bolívar el día 17 de noviembre de 2021 a través de la herramienta Meet a partir de las 09:00 am. La capacitación fue acerca de los temas: Aclaraciones sobre la calidad del agua y sus componentes químicos, especialmente en acueductos veredales, enfocadas en el ODS 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO. El Municipio de Morales anteriormente no había sido visitado por tal motivo esta capacitación EVIDENCIA: EXPEDIENTE 2021860320300019E	Actividad finalizada en el mes de noviembre del 2021.	Cumplida	Se evidencia actividad capacitar para empoderar en el Municipio de Morales, Bolívar el día 17 de noviembre de 2021 sobre: Aclaraciones sobre la calidad del agua y sus componentes químicos, especialmente en acueductos veredales, enfocadas en el ODS 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO. los demas meses no se programo la actividad.
		Dirección Territorial Occidente	24360	15/01/2021 a 31/12/2021	En el mes de septiembre la DTOC realizó capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social en el municipio de Yondó-Antioquia, denominada Capacitar para empoderar. Se trataron temas como: Conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, conforme a lo consagrado en el Decreto 1429 de 1995 y la Ley 142 de 1994, 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. EVIDENCIAS: Las evidencias se encuentran anexas al Expediente 2021830320300076E radicado 2021830392951	En el mes de Octubre no se realizó capacitación a la ciudadanía en el ejercicio del control social, según lo establecido en el plan de acción. EVIDENCIAS N.A	En el mes de noviembre la DTOC realizó capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social en el municipio de Ebéjico - Antioquia, denominada Capacitar para empoderar. Se trataron temas específicos del sector de los servicios públicos domiciliarios. EVIDENCIA: Expediente 2021830320300093E	Actividad finalizada por actualización del plan de acción.	Cumplida	En los meses de Septiembre y noviembre se evidencian documentos de la actividad de participación ciudadana Capacitar para empoderar en donde se realizó capacitaciones a la ciudadanía en temas como: Conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, conforme a lo consagrado en el Decreto 1429 de 1995 y la Ley 142 de 1994, 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. Octubre y diciembre no se tenía programada la actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Occidente en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de la actividad fue el 30 de noviembre del 2021 por ajuste del plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.
		Dirección Territorial Oriente	24303	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realizó programación para ejecutar en el mes de octubre, CAPACITAR PARA EMPODERAR, lo cual fue remitido en el cronograma propuesto a la Delegada de Protección al usuario para aprobación. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1ZLqPipKyDlalvpiEyP4QbR3nrjC8ZS?usp=sharing	Se capacitó a la ciudadanía en el ejercicio del control social a través de la actividad capacitar para empoderar, realizada en los municipios de San Andrés el día 15/10/2021 EVIDENCIAS Expediente No. 2021840320300101E de San Andrés	Actividad terminada en octubre del 2021 por ajuste en el plan de acción.	Actividad finalizada en octubre del 2021	Cumplida	En el mes de octubre se evidencian documentos de la actividad de participación ciudadana Capacitar para empoderar en donde se realizó la actividad en San Andres Santander. En septiembre se programo la actividad de noviembre y en los otros meses no se programo esta actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial oriente en su producto 10684 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de esta actividad fue 31 de octubre del 2021 por ajuste del plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.
		Dirección Territorial Suroccidente	24304	15/01/2021 a 31/12/2021	Para este mes no se tenía prevista esta actividad	Se capacitó a la ciudadanía en el ejercicio del control social con la actividad Capacitar para empoderar en Puerres Nariño el 15/10/2021. EVIDENCIAS: Expediente 2021850320300041E, Radicado 20218504778071, Anexos 0003,0004	Para este mes no se tenía prevista esta actividad	Actividad finalizada en el mes de noviembre del 2021	Cumplida	En el mes de octubre se evidencian documentos de la actividad de participación ciudadana Capacitar para empoderar en donde se realizó la actividad en puerres Nariño. En los otros meses no se programo esta actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Suroccidente en su producto 10661 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin de esta actividad fue 30 de noviembre del 2021 por ajuste del plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.
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 septiembre se realizaron los siguientes entrenamientos al personal del proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social: a. Se realiza la tercera etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas). Se ha habilitado la compatibilidad con lectores de pantalla. b. Se realiza la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, dirigido por el DNP. c. Inicia curso de Uso de herramientas de office para Vocales de control. EVIDENCIAS: a. se adjunta listado de asistencia y videos grabación https://cutt.ly/UEZbOH https://cutt.ly/UEZbOH	En octubre se realizaron los siguientes entrenamientos al personal del proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social: a. Escritura Braille a cargo del INCI b. Manual Servicio al Ciudadano c. Notificaciones EVIDENCIAS: a. https://cutt.ly/ZRSL4Ft pieza gráfica b. Se adjunta listado de asistencia https://cutt.ly/IR5V1wx pieza gráfica https://cutt.ly/SR5Zp8m pieza gráfica https://cutt.ly/mR5V8GF c. Se adjunta listado de asistencia https://cutt.ly/4R5Xc9K pieza gráfica https://cutt.ly/IR5Bqaz	En noviembre se realizaron los siguientes entrenamientos al personal del proceso de Protección al Usuario y Fortalecimiento del Control Social: Se da inicio a los ciclos de capacitaciones para la iniciativa de caracterización rural para el departamento de Santander: Equipo de Agentes Barbosa (3-4-5 de Noviembre) y Equipo de Agentes Vélez (17-18-19 de Noviembre) EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1TBWCfrafN79O--rL5cAgjGSOGpK93Rm	Actividad finalizada	Cumplida	En el mes de Septiembre se evidencian soportes de las capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas), control de asistencia a la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos y grabaciones curso de Uso de herramientas de office para Vocales de control. Para octubre se evidencias listados de asistencia y piezas graficas de capacitacion referentes a escritura Braille a cargo del INCI, manual Servicio al Ciudadano y notificaciones. En el mes de noviembre se soporta los ciclos de capacitaciones con 6 informes de caracterización rural en el departamento de santander y 1 informe ejecutivo acumulado al día 27 de noviembre de 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. La fecha fin de la actividad fue el 30 de Noviembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
		Dirección Territorial Centro	24266	01/02/2021 a 31/12/2021	Durante este periodo, no hay 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 técnicos de servicios públicos en el municipio de Madrid - Cundinamarca, realizándose capacitación a los vocales de control, en donde se abordaron temas técnicos como los procedimientos de notificación de los artículo 56 y 69 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011, reformada por la Ley 2080 de 2021. EVIDENCIAS: Ver Expedientes en ORFEO: 2021812321000108E	Por ajuste en plan de acción, la actividad se termino en 31 de octubre del 2021	Actividad terminada el 31 de octubre del 2021	Cumplida	En el mes de Septiembre se evidencian soportes de las capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas), control de asistencia a la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos y grabaciones curso de Uso de herramientas de office para Vocales de control. Para octubre se evidencias listados de asistencia y piezas graficas de capacitaciones referentes a escritura Braille a cargo del INCI, manual Servicio al Ciudadano y notificaciones. En el mes de noviembre se soporta los ciclos de capacitaciones con 6 informes de caracterización rural en el departamento de santander y 1 informe ejecutivo acumulado al día 27 de noviembre de 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. La fecha fin de la actividad fue el 30 de Noviembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad acorde a lo presentado en el PAAC 2021.
Dirección Territorial Noroccidente	24339	01/02/2021 a 31/12/2021	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrándose finalizada la actividad de acuerdo a la programación.	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrándose finalizada la actividad de acuerdo a la programación. EVIDENCIAS N.A	Actividad terminada en agosto del 2021 por ajuste en el plan de acción.	Actividad terminada en agosto del 2021 por ajuste en el plan de acción.	Cumplida	Actividad no programada para ejecutar en el cuatrimestre. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Noroccidente en su producto 10672 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. La fecha fin de la actividad fue el 31 de agosto del 2021 por ajuste del plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.		

3. Talento Humano

3.3

Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.

<p>Dirección Territorial Nororiental</p>	<p>24849</p>	<p>21/09/2021 a 31/12/2021</p>	<p>El 15 de septiembre 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 noviembre, como: a) municipio seleccionado, b) enlace responsable, c) temas de la capacitación. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1FxmRZZLY8mrqywkmiAC-JrSzDL4ymhZ?usp=sharing</p>	<p>Se realizó capacitación el día 21 de octubre en el municipio de Sinclejo - Sucre, sobre aspectos técnicos a usuarios, líderes, vocales de control social y JAC con relación a las temáticas de tarifas, nuevos medidores para su desarrollo enfocadas en el ODS, energía asequible y no contaminante. EVIDENCIAS: EXP 202186032030010E</p>	<p>NO SE REALIZO ESTA ACTIVIDA EN ESTE PERIODO</p>	<p>Actividad terminada en noviembre del 2021 por ajuste en el plan de acción.</p>	<p>Cumplida</p>	<p>En el mes de Septiembre se evidencian soportes de reunión de 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; para octubre se evidencia soportes de capacitación sobre aspectos técnicos a usuarios, líderes, vocales de control social y JAC con relación a las temáticas de tarifas, nuevos medidores para su desarrollo enfocadas en el ODS, energía asequible y no contaminante, en noviembre no se programo actividad y se dio por terminada la actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Nororiental en su producto 10818 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. La fecha fin de la actividad fue el 30 de noviembre del 2021 por ajuste del plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.</p>
<p>Dirección Territorial Occidente</p>	<p>24330</p>	<p>01/02/2021 a 30/12/2021</p>	<p>En el mes de septiembre se adelantaron las respectivas partes de los gestores de María Sánchez Bedoya y Jefferson Gonzalez, a fin de planear el taller con comités de desarrollo y control social, el cual se llevará a cabo en el municipio de Medellín - Antioquia el día 25 de octubre del presente año por medio de la plataforma digital Google meet, dirigido a vocales de control, miembros de comité de desarrollo y control social y usuarios, es de resaltar que esta actividad se enfocara en temas como: "Forma de facturar, medir, cobrar y las energías alternativas". (Evidencia en el cronograma de Octubre la fila 11, sombreada de amarillo) EVIDENCIAS: Evidencia correo enviado por el gestor: https://drive.google.com/file/d/1eFntqgrJRkIAj1Mw2gInGTjSHWHD0eC/view?usp=sharing Evidencia Cronograma de Octubre:</p>	<p>Se realizó la actividad denominada taller con comité de desarrollo y control social el día 25 de octubre a las 10:00 am en el municipio de Medellín, se contó con la participación de los funcionarios Kelly Toro y Diego Borda de la dirección técnica de energía, fue dirigido a vocales de control, y miembros de CDCS y usuarios EVIDENCIAS Expediente 2021830320300081E radicado 20218304591341</p>	<p>Por solicitud de ajuste del pan de acción, esta actividad termina en octubre del 2021</p>	<p>Por solicitud de ajuste del pan de acción, esta actividad termina en octubre del 2021</p>	<p>Cumplida</p>	<p>En el mes de Octubre se evidencian soportes de la actividad denominada taller con comité de desarrollo y control social el día 25 de octubre a las 10:00 am en el municipio de Medellín, En Septiembre se evidencian documentos que soportan la gestión realizada para realizar taller de octubre, los demás meses no se programo actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Occidente en su producto 10673 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. La fecha fin de la actividad fue el 31 de octubre del 2021 por ajuste del plan de acción en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.</p>
<p>Dirección Territorial Oriente</p>	<p>24281</p>	<p>01/02/2021 a 30/11/2021</p>	<p>Durante este mes se ejecuta capacitación a Vocales de Control, miembros de CDCS, Líderes y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos en la ciudad de Bucaramanga y Departamento de Santander el día 9/09/2021 EVIDENCIAS: Expediente No 2021840320300083E del 9/09/2021</p>	<p>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, Norte de Santander el día 28/10/2021 EVIDENCIA: Expediente No. 2021840320300107E de fecha 28/10/2021 radicado No.20218403300032</p>	<p>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 Bucaramanga y su área metropolitana el día 30/11/2021 EVIDENCIA: Expediente No. 2021840320300128E del 30/11/2021, radicado No.20218403733092</p>	<p>Actividad finalizada</p>	<p>Cumplida</p>	<p>En los meses de Septiembre, octubre y noviembre se evidencian soportes de la capacitación a vocales de control, miembros de cdcS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos en las ciudades de Barrancabermeja, Cúcuta y Bucaramanga. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial oriente en su producto 10650 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. La fecha fin de la actividad fue el 30 de noviembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.</p>
<p>Dirección Territorial Suoroccidente</p>	<p>24291</p>	<p>01/02/2021 a 30/11/2021</p>	<p>Se realizan capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos con las actividades priorizadas en el presente mes, correspondiente a: Capacitar para empoderar en Palmira Valle del Cauca el 9/9/2021 EVIDENCIAS: Expediente 2021850320300033E, Radicado 20218503743091, Anexos 0003 y 0004</p>	<p>No cuenta con meta el presente mes. EVIDENCIAS N.A</p>	<p>Se realiza capacitación a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos con la actividad Capacitar para empoderar en La Cumbre Valle el 05/11/2021. Durante el desarrollo de la capacitación se abordaron temas como derechos y deberes de usuarios y prestadores, participación ciudadana, conformación de CDCS, trámite administrativo de reclamación, canales de atención y plataforma Te Resuelvo. Así mismo se contó con la participación de la empresa Celsia la cual capacito a los asistentes en correcta lectura de las facturas y cambio de la identificación de las mismas. EVIDENCIA: Expediente 2021850320300045E, Radicado 20218505055021, Anexos 0003,0004</p>	<p>Actividad finalizada</p>	<p>Cumplida</p>	<p>En los meses de Septiembre y noviembre se evidencian soportes de la capacitación a vocales de control, miembros de cdcS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos, mientras en los otros meses no se programo la actividad. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Suoroccidente en su producto 10653 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos. La fecha fin de la actividad fue el 30 de noviembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.</p>
<p>Dirección Territorial Centro</p>	<p>24272</p>	<p>01/03/2021 a 31/12/2021</p>	<p>En el mes de septiembre se realizó capacitación para la conformación de los CDCS en dos (2) municipios: Viani - Cundinamarca y Saladoblanco - Huila. De acuerdo a la creación de las nuevas Direcciones Territoriales según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de Boyacá pasaron a la DT Oriente. Por el momento se debe reportar de manera conjunta la información de la de Boyacá pasaron a la DT Oriente. Por el momento se debe reportar de manera conjunta la información de la Dirección Territorial Centro y Suroriental. Por lo tanto, el total de municipios sin CDCS son 72 para estas dos últimas Direcciones Territoriales. Se realizó capacitación en municipios donde no hay CDCS, brindando información para la conformación de los mismos, en este caso en el municipio de Algeciras - Huila. Así las cosas, hasta el 31 de octubre se han realizado actividades en 24 municipios, cumpliendo un 33% de la meta del 40% para el 2021. EVIDENCIAS: Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000091E 2021812321000095E Ver archivo en PDF "Correo Nueva meta municipios sin CDCS - agosto DTC" y "Correo Meta municipios sin CDCS - Dirección Territorial Suroriental" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1FypmS48S_mMv46aTBO_cKBsMAApv8EEn</p>	<p>Teniendo en cuenta la creación de las nuevas Direcciones Territoriales, según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de Boyacá pasaron a la DT Oriente. Por el momento se debe reportar de manera conjunta la información de la Dirección Territorial Centro y Suroriental. Por lo tanto, el total de municipios sin CDCS son 72 para estas dos últimas Direcciones Territoriales. Así las cosas, en el mes de noviembre no se realizó ésta actividad, toda vez que ya se ha realizado en 25 municipios de la jurisdicción de la DT Centro y DT Suroriental. Es de precisar que los municipios sin CDCS de la jurisdicción de la DT Centro, ya se cumplieron, los restantes y que pertenecen a la jurisdicción de la DT Sur Oriente, se realizaran en el año 2022.</p>	<p>Teniendo en cuenta la creación de las nuevas Direcciones Territoriales, según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de Boyacá pasaron a la DT Oriente. Por el momento se debe reportar de manera conjunta la información de la Dirección Territorial Centro y Suroriental. Por lo tanto, el total de municipios sin CDCS son 72 para estas dos últimas Direcciones Territoriales. Así las cosas, en el mes de noviembre no se realizó ésta actividad, toda vez que ya se ha realizado en 25 municipios de la jurisdicción de la DT Centro y DT Suroriental. Es de precisar que los municipios sin CDCS de la jurisdicción de la DT Centro, ya se cumplieron, los restantes y que pertenecen a la jurisdicción de la DT Sur Oriente, se realizaran en el año 2022.</p>	<p>Con base en la creación de las nuevas Direcciones Territoriales, según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de Boyacá pasaron a la DT Oriente y La DTC solo quedo con la jurisdicción de Bogotá y Cundinamarca, de ahí que mientras entra en funcionamiento la DTSC, la información de la Dirección Territorial Centro y Suroriental se viene presentando de manera conjunta. En conclusión los municipios sin CDCS son 72 para estas dos Direcciones Territoriales. Así las cosas, hasta el 31 de diciembre se realizaron actividades en 25 municipios de la jurisdicción de la DT Centro y DT Suroriental, cumpliendo así con la meta relacionada directamente con la DTC, los municipios restantes corresponden a la DT Sur Oriente, los cuales se realizarán en el año 2022. EVIDENCIA: No aplica ya se cumplió la meta para la DTC</p>	<p>Cumplida</p>	<p>Se evidencian expedientes de Orfeo en los cuales se realizo actividades de participación ciudadana para los meses septiembre y octubre; debido a la creación de nuevas direcciones territoriales cambian los municipios identificados sin CDCS a 72 y se deben reportar con la nueva territorial suroriental, en ese orden de ideas con corte a 31 de octubre de 2021 se realizaron actividades en 25 municipios cumpliendo con el 35% de la meta. Los 4 municipios restantes para el 40% pertenecen a la territorial suroriental. En noviembre y diciembre no se realizaron actividades por ya haber cumplido la meta de la DT centro. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial centro en su producto 10657 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.</p>
<p>Dirección Territorial Noroccidente</p>	<p>24342</p>	<p>01/03/2021 a 31/12/2021</p>	<p>De acuerdo a la creación de las nuevas Direcciones Territoriales según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de la Dirección Territorial Norte eran 112, con la División la DTNOC queda con 35 mcpi sin CDCS. Al corte septiembre se visitaron en total 29 municipios de jurisdicción de la DTNOC (19 en 2020 y 10 en 2021), para un avance en total del 83%. Por lo tanto al corte de septiembre la DTNOC ha cumplido con visitar el 40% de municipios sin CDCS en el 2021. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1WPjFaiDv9pnIKYyXrNYqo7vnN6KTYE7?usp=sharing</p>	<p>A corte de septiembre la DTNOC cumplió con visitar el 40% de municipios sin CDCS en el 2021. EVIDENCIAS N.A</p>	<p>De acuerdo a la creación de las nuevas Direcciones Territoriales según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de la Dirección Territorial Norte eran 112, con la División la DTNOC queda con 35 mcpi sin CDCS. Al corte septiembre se visitaron en total 29 municipios de jurisdicción de la DTNOC (19 en 2020 y 10 en 2021), para un avance en total del 83%. Por lo tanto, al corte de septiembre la DTNOC se cumplió con visitar el 40% de municipios sin CDCS en el 2021.</p>	<p>De acuerdo a la creación de las nuevas Direcciones Territoriales según resolución 20211000017505, los municipios sin CDCS de la Dirección Territorial Norte eran 112, con la División la DTNOC queda con 35 mcpi sin CDCS. Al corte septiembre se visitaron en total 29 municipios de jurisdicción de la DTNOC (19 en 2020 y 10 en 2021), para un avance en total del 83%. Por lo tanto, al corte de septiembre la DTNOC se cumplió con visitar el 40% de municipios sin CDCS en el 2021. EVIDENCIA: NA.</p>	<p>Cumplida</p>	<p>En el mes de septiembre debido a la creación de nuevas direcciones territoriales y la división de la dirección territorial Norte en donde se tenían identificados 112 municipios sin CDCS; se crea la dirección territorial Noroccidente en donde se identifican 35 municipios sin CDCS. A corte de septiembre se evidencian 29 municipios visitados lo cual cumple con la meta del 40% y por ende no se realiza esta actividad en el resto del cuatrimestre. Esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Dirección territorial Noroccidente en su producto 10674 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. La fecha fin de la actividad fue el 31 de diciembre del 2021 en donde se evidencio el cumplimiento de la actividad.</p>

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	Actividad terminada en el mes de junio	Actividad terminada en el mes de junio	Actividad terminada en el mes de junio	Actividad terminada en el mes de junio	Cumplida	Actividad finalizada en el mes de junio.
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	1. Documento ABC de los comités de Desarrollo y control social y vocales de control en lenguaje claro 2. Publicación Informe NSU. 3. Inicia curso de Uso de herramientas de office para Vocales de control. 4. Se realiza la tercera y última etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas) 5. Se realiza la capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, dirigido por el DNP 6. Se apoya en la actualización del video del trámite del recurso REP SAP 7. Se realizó reunión con el Ministerio del Interior sobre temas para capacitaciones de diferentes líneas poblacionales se adjunta acta de asistencia EVIDENCIAS: 1. https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1rMfkzy4ULkLwYTVN1uAaBn0x4M7Cz7V	Avance en la implementación de la estrategia 1. Escritura Braille a cargo del INCI 2. Se organiza reunión sobre Generalidades de accesibilidad al espacio físico a cargo del INCI 3. Curso de herramientas de office para Vocales de Control 4. Capacitación sobre Manual de Servicio al Ciudadano dirigido a los gestores territoriales y digitales 5. Capacitación sobre Notificaciones 6. Difusión sobre el diplomado sobre trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico, dirigido por la Función Pública y ESAP se adjunta correo electrónico 7. Resultado de encuestas sobre la capacitación de inclusión de género. 8. Ejecución actividad de co-creación con ciudadanos para estrategia de racionalización de trámites 2022 EVIDENCIA: 1. https://cutt.ly/ZR5L4Ft y https://docs.google.com/document/d/1ZwtsS5TdgzSRdrstlnbP69HTYffcx1EZKYAw2Hc/edit	Avance en la implementación de la estrategia 1. Finaliza el curso de herramientas de office, se adjunta enlace donde están todas las sesiones 2. Se hacen ajustes y solicitud de acompañamiento sobre los instructivos de trámites en la plataforma Teresuelvo con traducción en lengua de señas se adjunta documentos actualizados en pdf, pendiente por publicar 3. Entrega del documento (Carta de trato digno) en traducción en lengua nativa por parte de traductora, está en edición antes de publicación EVIDENCIA: 1. https://www.youtube.com/playlist?list=PLPhelY3nlmpXnZ5uYyqGR3gJlGA6sNwc y listado de asistencia final https://acortar.link/yeyPzz 2. 1. https://acortar.link/Hl284E 2. https://acortar.link/rHYOT3 . https://acortar.link/Lwscdc4 . https://acortar.link/V6i6i6 6. https://acortar.link/L524le6	Cumplida	Se diseñaron estrategias de servicio al ciudadano en el periodo evaluado, en el cual se realizaron actividades como: Documento ABC de los comités de Desarrollo y control social y vocales de control en lenguaje claro, Publicación Informe NSU, se desarrollaron capacitaciones en temas como: uso de herramientas de office para Vocales de control, tercera y última etapa de capacitaciones sobre atención a ciudadanos en condición de discapacidad auditiva, (lengua de señas), capacitación sobre equidad de Género en servicios públicos, escritura Braille a cargo del INCI, Manual de Servicio al Ciudadano, notificaciones, trato digno con enfoque de derechos y diferencial étnico, dirigido por Función Pública y ESAP se adjunta correo electrónico y actividad de co-creación con ciudadanos para estrategia de racionalización de trámites 2022, entre otros. En las evidencias se encuentran correos electrónicos, material de capacitación, listado de asistencia, registros fotográficos y encuestas de capacitación. En el mes de diciembre se realiza Informe sobre la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano en la vigencia 2021. Los soportes registrados corresponden con las actividades realizadas y programadas en plan de acción 2021 SIGGESTION.	
			24423	15/01/2021 a 31/12/2021	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 octubre. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/document/d/11ZwtsS5TdgzSRdrstlnbP69HTYffcx1EZKYAw2Hc/edit	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 diciembre. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1k97_BBDH6JUL7lNcIdNS1tb80zhfsmxXwJv5vuk/edit	Cumplida	La SDPUGT efectuó seguimiento a las actividades de participación ciudadana, realizadas 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 para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, Acorde con las evidencias registradas en SIGGESTION plan de acción 2021, se encuentran los soportes que respaldan las actividades realizadas dentro de las que se encuentran capacitar para empoderar, mesas construyendo servicios públicos, superservicios en sintonía, entre otros.		
			24289	15/01/2021 a 31/12/2021	En el mes de septiembre 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 Guayabal de Siquima - Cundinamarca, Santa Isabel - Tolima, y Saladoblanco - 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 pueden evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones. Es de anotar que en aras de optimizar recursos, existe un adelanto de la meta establecida, toda vez que se aprovecho la visita a un municipio donde se desarrollarían otras actividades de Control Social. EVIDENCIAS: Expedientes en ORFEO: 2021812321000092E 2021812321000099E 2021812321000095E	En el mes de Octubre 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 Jerusalén, Tibirita y Machetá - Cundinamarca, y Samacá - Casanare. Esto 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 pueden evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones. EVIDENCIA: Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000107E 2021812321000110E 2021812321000117E	En el mes de noviembre 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 cinco (5) municipios como fueron: Paima Machetá - Cundinamarca, Tello - Huila, Icononzo y Gutiérrez en Cundinamarca, Tello - Huila, Icononzo y Carmen de Apicalá - Tolima. Esto 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 pueden evidenciar los temas tratados en cada una de las capacitaciones. EVIDENCIA: Ver expedientes en ORFEO: 2021812321000137E 2021812321000141E 2021812321000148E 2021812321000152E 2021812321000154E	Cumplida	Durante el periodo evaluado se realizaron capacitaciones orientadas a la utilización de los canales digitales como lo es la herramienta TE RESUELVO, en el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con la Superservicios por medios digitales en los municipios: Guayabal de Siquima - Cundinamarca, Santa Isabel - Tolima, y Saladoblanco, Huila, Jerusalén, Tibirita y Machetá - Cundinamarca, y Samacá - Casanare, Paima y Gutiérrez en Cundinamarca, Tello y Carmen de Apicalá - Tolima y Tausa - Cundinamarca. Se efectuó verificación de las actividades descritas observando que se realizaron según lo establecido en SIGGESTION plan de acción 2021 Dirección Territorial Centro, dentro de los soportes se evidencian registros fotográficos, listados de asistencia, correos electrónicos enviados.	
			24347	15/01/2021 a 31/12/2021	En septiembre 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 la funcionalidad de la plataforma TE RESUELVO, en el municipio de Santa Barbara de Pinto de Magdalena. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1u0agRGsXVL2-JteyBAVMQ884sy5M39J7usp=sharing	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrándose finalizada la actividad de acuerdo a la programación.	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrándose finalizada la actividad de acuerdo a la programación.	Dentro de la programación no se encontraba ejecutar esta actividad. Adicionalmente tampoco para lo que resta de vigencia, encontrándose finalizada la actividad.	Cumplida	Con el fin de implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, en el mes de septiembre se realizó jornada virtual a través de la plataforma meet en las que se explicó la funcionalidad de la plataforma TE RESUELVO, en el municipio de Santa Bárbara de Pinto de Magdalena. Actividad finalizada en el mes de septiembre de 2021 acorde con plan de acción 2021 registrado en SIGGESTION, los soportes corresponden con la actividad realizada (registro fotográficos, listado asistencia, encuestas)
			24854	21/09/2021 a 31/12/2021	En septiembre 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, y b) Manejo de la herramienta TE RESUELVO, en los siguientes municipios: 1) San Fernando – Bolívar: 17/09/2021 2) Achí – Bolívar: 23/09/2021 EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1CU33v5US-b3RZK5yK43FKtOLsPsUu5W7usp=sharing	En octubre 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, y b) Manejo de la herramienta TE RESUELVO, en los siguientes municipios: 1) San Fernando – Bolívar: 12/10/2021 EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1f68DAQakctHrS-Z35LzKsY5sWCWvE5qCs7usp=sharing	En noviembre 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, y b) Manejo de la herramienta TE RESUELVO, en los siguientes municipios: 1) César Bosconia CAPACITAR PARA EMPODERAR 5/11/2021 EXP: 2021860321000003E EVIDENCIA: César Bosconia CAPACITAR PARA EMPODERAR 5/11/2021 EXP: 2021860321000003E	En diciembre se implementó y desarrolló capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos, en las que se explicó: a) Conformación de CDCS, y b) Manejo de la herramienta TE RESUELVO, en los siguientes municipios: 1)Superservicios en sintonía en Montería el día 13 de diciembre de 2021 EXP202182032100013E EVIDENCIA: https://drive.google.com/file/d/1sAFFVsaMXDkvmRs0R-BYd3rk-nv5b3V/view?usp=sharing 1)Superservicios en sintonía en Montería el día 13 de diciembre de 2021 EXP202182032100013E	Cumplida	Los documentos soportes corresponden con las actividades realizadas y registradas en plan de acción 2021 SIGGESTION. Dentro de las evidencias se encuentran registros fotográficos, listados de asistencia, encuestas de satisfacción, correos electrónicos. Durante el periodo evaluado se implementaron y desarrollaron capacitaciones como herramienta de control social digital en servicios públicos. Jornadas virtuales a través de la plataforma meet en las que se explicaron temas como: Conformación de CDCS y Manejo de la herramienta TE RESUELVO, en los siguientes municipios de Hatillo de Loba – Bolívar y Achí – Bolívar, San Fernando – Bolívar, César Bosconia Capacitar para empoderar, Superservicios en sintonía en Montería. Las actividades realizadas cuentan con documentos soporte registradas en SIGGESTION.
24361	15/01/2021 a 31/12/2021	En el mes de septiembre se implementaron y desarrollaron herramientas de CS denominadas capacitar para empoderar en los municipios de Pácora - Caldas, Bojayá - Chocó y Sopertrán - Antioquia. Se contó con la presencia de usuarios de los SP, 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. (Se relacionan 3 municipios toda vez, que se debe ajustar el mes de agosto) Evidencia Rio sucio - Chocó: Expediente 2021830320300080E radicado 202183034507901 Evidencia Pácora - Caldas: Expediente 2021830320300071E radicado 20218303796861	En el mes de octubre se implementaron y desarrollaron herramientas de control social denominadas capacitar para empoderar en los municipios de Rio sucio - Chocó y Betania - Antioquia, 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. EVIDENCIA: Evidencia Rio sucio - Chocó: Expediente 2021830320300080E radicado 202183034507901 Evidencia Betania - Antioquia: Expediente 2021830320300082E radicado 20218304684071	En el mes de noviembre se implementaron y desarrollaron herramientas de control social denominadas capacitar para empoderar en los municipios de San Pablo - Chocó y Ituango - Antioquia, 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. EVIDENCIA: Evidencia Cantón de San Pablo - Chocó: Expediente 2021830320300091E Evidencia Ituango - Antioquia: Expediente	El día 14 de diciembre a las 10:00 am, se desarrolló la actividad denominada capacitar para empoderar en el municipio Uramita - Antioquia, allí 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 Líneas de Atención Virtuales y Telefónicas Del mismo modo a través de un video se les dio a conocer la plataforma digital TeResuelvo, donde podrán radicar sus peticiones, quejas y reclamos de una forma rápida y sencilla desde un pc o celular o tablet. EVIDENCIA: Comunicado a Personería Control de asistencia Cronograma de la actividad	Cumplida	En el periodo evaluado se desarrollaron las actividades en el marco de la estrategia Capacitar para empoderar, para implementar las herramientas de control social, en las cuales se detallaron 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. Por otra parte se dio a conocer la plataforma digital Te Resuelvo, en los municipios Pácora - Caldas, Bojayá - Chocó y Sopertrán - Antioquia, os de Rio sucio - Chocó y Betania - Antioquia, Cantón de San Pablo - Chocó y Ituango - Antioquia, Uramita - Antioquia Una vez revisadas las evidencias, se observa que dentro de los expedientes ORFEO se encuentran los anexos como: comunicado, control de asistencia, cronograma de la actividad, registro de asistentes, pantallazo de la reunión, correspondientes con las actividades realizadas. Las actividades realizadas cuentan con documentos soporte registradas en SIGGESTION, plan de acción 2021 de la dirección territorial Occidente.			

						Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de evento Capacitar para empoderar, realizada en el Municipio de Tona y Surata, Departamento de Santander, el 22/09/2021 y 28/09/2021 respectivamente, se orientó sobre la plataforma digital de resolución, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles. Expediente de orfeo 2021840320300088E y Expediente 2021840320300097E respectivamente. EVIDENCIAS: Expediente 2021840320300088E de Tona, Santander Expediente 2021840320300097E de Surata, Santander	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de evento Capacitar para empoderar, realizada el 12/10/2021, se orientó sobre la plataforma digital de resolución, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles. Expediente de orfeo 2021840320300099E. EVIDENCIA: Expediente Orfeo No. 2021840320300099E Onzaga, Santander	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de tres (3) eventos Capacitar para empoderar, realizadas dos (2) en los Municipios del Departamento de Santander: Enciso el 10/11/2021 y Chipatá el 12/11/2021 y una en el Municipio de Abrego el 11/11/2021 del Departamento de Norte de Santander. Se orientó sobre la plataforma digital de resolución, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles en el expediente de Orfeo Nos. 2021840320300114E y 2021840320300120E. EVIDENCIA: Expedientes de Orfeo No.2021840320300114E Abrego, Norte de Santander	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de un evento Capacitar para empoderar realizada en el Municipio de Gámeza del Departamento de Boyacá el 10/12/2021. Se orientó sobre plataforma digital de resolución, sus finalidades y ventajas EVIDENCIA. Radicado No. 20218403871132, expediente 2021840320300133E.	Cumplida	Durante el tercer cuatrimestre de 2021, se realizaron actividades para la implementación y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios mediante eventos de capacitar para empoderar, se orientó sobre el uso de la plataforma digital de resolución, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles, estas actividades se desarrollaron en los municipios de Tona y Surata- Santander, Onzaga-Santander, . Noviembre. Municipios del Departamento de Santander: Enciso y Chipatá, Abrego del Departamento de Norte de Santander. Gámeza- Boyacá. Se evidencian soportes como listados de asistencia, registros fotográficos, encuesta de satisfacción y material de apoyo que corresponden con las actividades programadas en plan de acción 2021 aplicativo SIGGESTIÓN.
						Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de septiembre de 2021 a través de la actividad Capacitar para Empoderar en en Piamonte Cauca el 15/9/2021, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y los Kioscos Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía. EVIDENCIAS: Expediente 2021850320300035E, Radicado 20218502822732, Anexos 0004.0005	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de octubre de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y los Kioscos Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía: 1) Capacitar para empoderar en Ulloa Valle el 15/10/2021 2) Capacitar para empoderar en Buenos Aires Cauca el 22/10/2021 Así mismo se reporta actividad desarrollada en el mes de septiembre la cual se incluye dada la corrección realizada a la meta 3) Capacitar para empoderar en Suárez Cauca el 22/9/2021 EVIDENCIA: 1) Expediente 2021850320300042E, Radicado 20218503225102, Anexos 0004.0005	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, durante el mes de noviembre de 2021 a través de la actividad Capacitar para empoderar, que permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y los Kioscos Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía: 1) Capacitar para empoderar en El Dovio Valle el 24/11/2021 2) Capacitar para empoderar en Versalles Valle el 29/11/2021 3) Capacitar para empoderar en San Lorenzo Nariño el 30/11/2021 EVIDENCIA: 1) Expediente 2021850320300051E, Radicado 20218503764602, Anexos 0009.0010 2) Expediente 2021850320300049E, Radicado 20218503805072, Anexos 0011.0012 3) Expediente 2021850320300050E, Radicado 20218503311002, Anexos 0002 y 0003	Para este mes no se tenía programada esta actividad.	Cumplida	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, a través de la actividad Capacitar para Empoderar, en la cual se dio a conocer a los ciudadanos las herramientas como Te resuelvo y los Kioscos Digitales para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía, en municipios como Piamonte Cauca, Ulloa -Valle, Buenos Aires - Cauca, Suárez -Cauca, El Dovio- Valle, Versalles -Valle, San Lorenzo-Nariño Los documentos soportes registrados en SIGGESTION 2021, corresponden con cada una de las actividades realizadas. Una vez revisadas las evidencias, se observa que dentro de los expedientes ORFEO se encuentran los anexos como: comunicado, control de asistencia, cronograma de la actividad, registro de asistentes, pantallazo de la reunión, correspondientes con las actividades realizadas.
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	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. - 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 - Plan de planeación participativa 2021, para co-creación del PAAC 2022 - Realización de jornadas "Agendas de Impacto al Ciudadano" en Barrancabermeja-Santander y Palmira-Valle del Cauca, derivadas del Plan Choque Colombia 2020. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/document/d/1oAoHzTTdZ5nYDKmONgBSPyYnCNqODfT0oFjaiR6Yo/edit	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. - 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 - Plan de planeación participativa 2021, para co-creación del programa de servicio al ciudadano 2022 - Realización de jornadas "Agendas de Impacto al Ciudadano" en Yondó - Antioquia, derivadas del Plan Choque Colombia 2020. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1sIITHiPOMVob5oMnONgBSPyYnCNqODfT0oFjaiR6Yo/edit	Durante el periodo, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, junto con las siguientes Direcciones Territoriales, realizó los siguientes foros en la ciudad de Florencia - Cauqué y Manizales - Caldas con el fin de vincular actores principales de servicios públicos así como abordar temas relevantes para cada una de las regiones. Foro Florencia: 1. Dirección Territorial Centro 2. Dirección Territorial Suroccidente Foro Manizales 3. Dirección Territorial Occidente 4. Dirección Territorial Oriente EVIDENCIA: Foro Florencia https://www.youtube.com/watch?v=3ZsZMjvU7w Manizales https://www.facebook.com/SuperintendenciaSPD/video	Actividad finalizada	Cumplida	Una vez revisados los soportes durante el periodo la SDPUGT con el fin de definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios realizó actividades a través de reuniones virtuales, correos y llamadas telefónicas se realizó seguimiento a las entidades que tienen convenio o están próximas a realizarlo (Plan de planeación participativa 2021, para co-creación del programa de servicio al ciudadano 2022, agendas de Agendas de Impacto al Ciudadano con el fin de vincular actores principales de servicios públicos así como abordar temas relevantes para cada una de las regiones. Las actividades realizadas cuentan con documentos soporte (listados de asistencia, registros fotográficos, encuestas de satisfacción) registradas en ORFEO y SIGGESTIÓN, plan de acción 2021 de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	
		Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24424	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realizó una campaña de socialización sobre los Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social, que incluye información acerca de quiénes son los vocales, las labores de un vocal, cómo conformar e inscribir un comité y los compromisos del mismo con la comunidad. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/document/d/1VdNbem-BNOGHxvdrUf2QGx5i8wfwLcY9mCqxxC6QR08/edit	Se realizó campaña de socialización de la herramienta digital Te Resuelvo y de cómo reclamar cuando en la factura hay servicios adicionales al del servicio público domiciliario. EVIDENCIA: Te Resuelvo https://twitter.com/Superservicios/status/1446852964082229250 https://twitter.com/Superservicios/status/144721534557270081 Competencia SSPD https://twitter.com/Superservicios/status/1454463114750070793	Se realizó campaña de socialización de 2 foros del "Reactivemos el Control Social", un espacio de encuentro presencial y virtual planteado por la SDPUGT, que responde a un proceso de planeación participativa con los temas que contribuyen a un abordaje con enfoque territorial. Se plantó abordar junto a los Foros, la oportunidad de realizar la Rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1NkYaqmzr44rar-12LHSGVra0sO8m_GmDn3-rBBE/edit	Se realizó campaña de socialización de: 1. Estado del trámite. 2. oros: Reactivemos el Control Social 3. Reconocimiento a las buenas prácticas de control social 2021. EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1izAQgxt41F55FmZi8Ue8zDjQjVvVm_HV8YEa8TDIs/edit	Cumplida	Durante el periodo evaluado se realizaron campañas de sensibilización así: Septiembre. Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social. Octubre. Herramienta digital Te Resuelvo y de cómo reclamar cuando en la factura hay servicios adicionales al del servicio público domiciliario. Noviembre. foros "Reactivemos el Control Social", se plantó abordar junto a los Foros, la oportunidad de realizar la Rendición de cuentas de las Direcciones Territoriales. Diciembre. Estado del trámite, foros: Reactivemos el Control Social y Reconocimiento a las buenas prácticas de control social 2021 Se cumplieron las actividades acorde con el plan de acción 2021, estas cuentan con documentos soporte registrados en SIGGESTIÓN, plan de acción 2021 de la SDPUGT	
		Dirección Territorial Centro	24292	15/01/2021 a 31/12/2021	En el mes de septiembre se realizaron dos (2) campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la red social Facebook, en donde se divulgó diferentes aspectos del control social relacionados con los trámites y la atención de los mismos y por otro lado actividad de capacitación con la mesa técnica del municipio de Facatativá consolidando actividades de participación ciudadana y empoderamiento de la entidad. EVIDENCIAS: Ver archivos en formato imagen: "Control social digital" y "Participación ciudadana" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1KBP4V9ev_yAQwTBYEBMWJEWy5rhPooSQ	En el mes de octubre se realizaron dos (2) campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la red social Facebook, en donde el Director Territorial Centro socializó aspectos relacionados con el Control Social y por el otro se divulgó el resultado de la encuesta realizada en temas de cobertura, continuidad y facturación . EVIDENCIA: Ver archivos en formato imagen: "Control social digital" y "Participación ciudadana Encuesta Plan Choque" ubicados en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ywpRbLpMRTMrRwVjCQOghr1Tj8YGvC2	En el mes de noviembre se realizó una campaña de socialización de la estrategia de control social a través de la red social Facebook, en donde el Director Territorial Centro socializó aspectos relacionados con el Control Social. EVIDENCIA: Ver archivo en formato imagen: "Reactivemos el Control social" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/139KP1MzzAJgHvHlIDm3qTvwf-SREN9	En el mes de diciembre se realizó una campaña de socialización de la estrategia de control social a través de la red social Facebook, en donde se promovió la protección de los derechos de los usuarios EVIDENCIA: Ver archivo en formato imagen: "PROTECCIÓN AL USUARIO" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1f1FKY-mjkd2WDrM7yZnrzm-QeoZ4RJK	Cumplida	Durante el periodo octubre a diciembre de 2021, se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la red social Facebook, donde se divulgaron los temas relacionados con los trámites y su atención, actividades de participación ciudadana y empoderamiento de la entidad, entre otros. En los soportes se encuentran los registros fotográficos correspondientes con las actividades registradas en SIGGESTIÓN plan de acción 2021.	
		Dirección Territorial Noroccidente	24349	15/01/2021 a 31/12/2021	El 17 de septiembre se realizó campaña de socialización de la estrategia de control social capacitar para empoderar en Maicao y Riohacha en La Guajira, publicando en redes sociales la realización de la jornada. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1rPxnF2GAMrJdFzPEpJvpuCNKV_7E1vX?usp=sharing	En octubre se realizó campaña de socialización de la estrategia de control social de "Superservicios al Barrio" a realizar el 7 y 8 de octubre/21, publicando en redes sociales la realización de la jornada. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1O-9zyuGi8yIPaOjyZgSh8hYn3C_en7usp=sharing	En noviembre se realizó campaña de socialización de la estrategia de control social de "Superservicios al Barrio" a realizar el 11 de noviembre/21, publicando en redes sociales la realización de la jornada. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1XApzPU9yQD4DDP9uAZGbylRaIcoCO2R7?usp=sharing	En diciembre se realizó campaña de socialización de la estrategia de control social jornada de atención al usuario realizada el 16 de diciembre/2021, publicando en redes sociales la realización de la jornada. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1jd8Tqozevd06ngp9uAZGbylRaIcoCO2R7?usp=sharing	Cumplida	Se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social, publicando en redes sociales la realización de las jornadas, como Capacitar para empoderar en Maicao y Riohacha en La Guajira, Superservicios al Barrio y Jornada de atención al usuario realizada el 16 de diciembre/2021. Las actividades realizadas cuentan con registros fotográficos que soportan las actividades realizadas.	
		Dirección Territorial Nororiental	24855	21/09/2021 a 31/12/2021	En septiembre se realizó campaña de socialización de la estrategia de control social capacitar para empoderar, publicando en redes sociales la jornada realiza en Planeta Rica – Córdoba y en Ovejas – Sucre. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1sY3FwWfUGXBmAOSR8s7wFgC8dQXJNw1f7usp=sharing	En octubre no se hicieron publicaciones.	En el mes de noviembre no se hicieron publicaciones.	En el mes de diciembre no se hicieron publicaciones.	Cumplida	Se evidencia registro fotográfico de la campaña de socialización de la estrategia de control social capacitar para empoderar, publicando en redes sociales la jornada realizada en Planeta Rica – Córdoba y en Ovejas – Sucre. Se encuentra el soporte correspondiente con la actividad realizada según lo estipulado en SISTESTIÓN, plan de acción 2021 orientante	

5. Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Realizar campaña de socialización de la estrategia de control social	Dirección Territorial Occidente	24362	15/01/2021 a 31/12/2021	<p>En septiembre se realizaron tres (3) campañas de socialización de la estrategia de control social.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: Se llevo a cabo la actividad Superguardianes de los servicios públicos con estudiantes y se realizaron visitas técnicas a prestadores en el municipio Quibdó - Chocó. - Actividad 2: Se llevo a cabo la actividad Mesa Construyendo en Servicios Públicos Domiciliarios realizada en Marmato - Caldas. - Actividad 3: Se llevo a cabo la actividad Mesa de trabajo en Quibdó - Chocó con la empresa Dispac. <p>EVIDENCIAS: EVIDENCIA ACTIVIDAD 1 QUIBDO - CHOCO: https://drive.google.com/file/d/1e2v...enZOR6mhwVTB_v-EZDSCqUEURCK/view?usp=sharing</p> <p>https://drive.google.com/file/d/1Qel...4mZGDV7Sv7uqWwNcizOUEmg/view?usp=sharing</p>	<p>En octubre se realizaron cinco (5) campañas de socialización de la estrategia de control social.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: Se llevo a cabo la actividad "Capacitar para empoderar" realizada en Alto Baudó - Chocó. - Actividad 2: Se llevo a cabo la actividad "Jornada de asistencia técnica" realizada en Risaralda. - Actividad 3: Se llevo a cabo la actividad "Mesa Construyendo en servicios públicos" realizada en Yondó. - Actividad 4: Se llevo a cabo la actividad "Talleres con comités de desarrollo y control social" realizada en el municipio de Medellín. - Actividad 5: Se llevo a cabo la actividad "Construyendo en servicios públicos" realizada en Apartado - Antioquia. <p>EVIDENCIA: Evidencia Alto Baudó - chocó: https://drive.google.com/file/d/19XD_VsuQg5DajbTvLqVZL3v5N1RqS/view?usp=sharing</p>	<p>El gestor territorial y digital Jefferson González, basándose en los trámites interpuestos por la comunidad y manifestaciones de los usuarios de los servicios públicos, personerías, concejos y administraciones municipales, identificado en el mes de noviembre una problemática en el municipio de Pereira - Risaralda, donde se evidenció Inconformidad con el consumo del servicio de energía facturado en el mes de junio de 2021.</p> <p>Se realizaron cuatro (4) campañas de socialización de la estrategia de control social.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campaña 1: Se realizó evaluación integral a EPM. - Campaña 2: Se realizó la actividad "Mesa construyendo" en servicios públicos en el municipio de Medellín. - Campaña 3: Se llevo a cabo la actividad "Capacitar para empoderar" en el municipio Bajo Baudó - Chocó - Campaña 4: La oficina de comunicaciones publicó un comunicado. 	<p>En DICIEMBRE se llevó a cabo las cinco campañas de socialización dentro de la estrategia de control social. 1) El 5 de dic SDPUGT publicó una nota sobre Historias de supervicios en twitter sobre el caso de Octavio Moreno de Manizales. 2) El 06 de dic la oficina de comunicaciones publicó en FACEBOOK la historia de supervicios. 3) En el informe 044 publicaron la imagen de la gestora del mes de la Territorial Occidente. 4) El 14 de dic la SDPUGT publicó en su facebook la actividad Capacitar para Empoderar realizada en el municipio de Anorí Antioquia.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1YKW-E_wexX7LnsfRNC3W8yEvt0v5mM?usp=sharing</p>	Cumplida	<p>Durante el cuarto trimestre vigencia 2021, en la dirección territorial occidente se realizaron campañas de socialización dentro de la estrategia de control social a través de actividades como: Super guardianes de los servicios públicos, Mesas Construyendo en Servicios Públicos Domiciliarios capacitar para empoderar, Jornada de asistencia técnica, Talleres con comités de desarrollo y control social.</p> <p>Diciembre. 1. El 5 de dic SDPUGT publicó una nota sobre Historias de supervicios en twitter sobre el caso de Octavio Moreno de Manizales. 2. El 06 de dic la oficina de comunicaciones publicó en FACEBOOK la historia de supervicios. 3. En el informe 044 publicaron la imagen de la gestora del mes de la Territorial Occidente. 4. El 14 de dic la SDPUGT publicó en su facebook la actividad Capacitar para Empoderar realizada en el municipio de Anorí Antioquia.</p> <p>Se realizó verificación aleatoria de las evidencias encontrando soportes como listados de asistencia, registro fotográfico, encuestas de satisfacción, comunicados los cuales corresponden con las actividades realizadas y se encuentran registrados en ORFEO y SISGESTIÓN.</p>	
				Dirección Territorial Oriente	24312	15/01/2021 a 31/12/2021	<p>Durante el mes de septiembre se realizan dos campañas de socialización publicadas en redes sociales institucionales (Facebook y Twitter), promoviendo: MESA CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS – BARRANCABERMEJA, SANTANDER – 8 DE SEPTIEMBRE DE 2021 y FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO – SARDINATA, NORTE DE SANTANDER – 10 DE SEPTIEMBRE DE 2021.</p> <p>EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1aC25uCOA0YWIwUX0r5Rbn01kVfD0d?usp=sharing</p>	<p>Durante este mes se realizó campaña de socialización publicada en redes sociales institucionales (twitter), promoviendo Supervicios en Sintonia en el Municipio de Betulia, Santander el día 20/10/2021.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1twXyJ13fRbXx4noIR8J96T2NniQw?usp=sharing</p>	<p>Durante este mes se realizó campaña de socialización publicada en redes sociales institucionales (twitter y Facebook), promoviendo la rendición de cuentas Direcciones Territoriales Occidente y Oriente y el Foro Supervicios "Reactívemos el Control Social" realizado el día 30/11/2021.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1MNGIr7NpMk42N0xMEYU0FVz96HEHEbr?usp=sharing</p>	<p>Durante el mes de diciembre no se realizaron publicaciones de las actividades en las redes sociales de la entidad.</p>	Cumplida	<p>Durante el periodo evaluado se realizan dos campañas de socialización publicadas en redes sociales institucionales (Facebook y Twitter), por otra parte se realizaron actividades así: Mesas contrayendo en servicios públicos, Supervicios en Sintonia Promoviendo la rendición de cuentas Direcciones Territoriales Occidente y Oriente y el Foro Supervicios "Reactívemos el Control Social"</p> <p>Diciembre. Durante el mes de diciembre no se realizaron publicaciones de las actividades en las redes sociales de la entidad</p> <p>Una vez revisados los soportes se evidencian registros fotográficos de publicación en redes, de las actividades realizadas acordes con el plan de acción 2021-SISGESTIÓN</p>
				Dirección Territorial Suroccidente	24313	15/01/2021 a 31/12/2021	<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, se logró realizar campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la publicación de las actividades desarrolladas en el territorio que generan un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades, los eventos divulgados durante el mes de septiembre de 2021 fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesas construyendo en servicios públicos en El Cerrito Valle del Cauca el 3/9/2021 2. Mesas construyendo en servicios públicos en Popayán Cauca el 2/9/2021 3. Capacitar para empoderar en Florida Valle del Cauca el 6/9/2021 4. Mesas construyendo en servicios públicos en Palmira Valle del Cauca el 8/9/2021 5. Ferias de servicio al ciudadano en Popayán Cauca el 22/9/2021 	<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, se logró realizar campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la publicación de las actividades desarrolladas en el territorio que generan un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades, los eventos divulgados durante el mes de octubre de 2021 fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Candelaria Valle el 04/11/2021 2. Mesa de trabajo en Jamundí Valle el 11/10/2021 3. Mesa construyendo en servicios públicos en Palmira Valle el 25/10/2021 <p>EVIDENCIA: https://www.cali.gov.co/serviciospublicos/publicaciones/164251/mejorar-la-prestacion-de-servicios-publicos-</p>	<p>Durante este mes se llevaron a cabo 4 campañas de socialización de la estrategia de control social a través de las redes sociales mediante la publicación de las actividades desarrolladas en el territorio, logrando generar un interés colectivo en los contenidos y problemáticas propuestas por las comunidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesas construyendo en servicios públicos en Candelaria Valle el 04/11/2021 2. Capacitar para empoderar en La Cumbre Valle el 05/11/2021 3. Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales en Florencia Caquetá el 16/11/2021 4. Capacitar para empoderar en El Dovio Valle el 24/11/2021 <p>EVIDENCIA: Pantallazos de las socializaciones en redes en : https://drive.google.com/drive/folders/18oxbqhqJCCzdpTG3O8SIH-r6_BJ2E?usp=sharing</p>	<p>A través de las redes sociales de las administraciones municipales, se logró realizar campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la publicación de las actividades desarrolladas en el territorio que generan un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades. Para este mes se socializó un Taller con CDCS el 03/12/2021, en el marco del seminario "Nuevos Conceptos de Liderazgo Social" adelantado por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos de Cali UAESP.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/file/d/1n7ppk7g6qDcA8WPxTgRgpQ0-3h1LrI/view?usp=sharing</p> <p>https://www.facebook.com/19732769430864/posts/1104792123594412/</p>	Cumplida	<p>Durante el periodo evaluado se efectuaron 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 territorio que generan un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades.</p> <p>Se realizaron actividades como: Mesas construyendo en servicios públicos, Capacitar para empoderar, Ferias de servicio al ciudadano Taller con Comités de Desarrollo y Control Social.</p> <p>Se realizó verificación de los soportes en los que se evidencian registros fotográficos de publicación de la actividad realizada en redes sociales acordes con los documentos soportes registrados en plan de acción 2021 aplicativo SISGESTION</p>
				Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24428	15/01/2021 a 31/12/2021	<p>Siguiendo con la realización del documento técnico de innovación pública, se envía información definitiva aprobada de planeación de los Foros Supervicios 2021, para iniciar propuestas gráficas con la compañera Ana María Galvis, además, de acuerdo a las cotizaciones y fechas programadas de los asistentes, cambiando fecha del Foro de Florencia, Caquetá para el 22 de octubre, y ajustando agenda y contenidos.</p> <p>EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/19DOepWk5bVFAJJ_EO3fHs9ISBVQ0AXI4?usp=sharing</p>	<p>Siguiendo con la realización del documento técnico de innovación pública, uno de los componentes principales es la realización de los Foros Reactívemos el Control Social. Durante el periodo se coordina con el Despacho de la fecha definitiva para la realización del Foro de Florencia, Caquetá, modificado de acuerdo a la agenda de la Superintendente Natasha Avendaño, y para garantizar una participación activa de los líderes y ciudadanos. Se formaliza la agenda y las piezas publicitarias.</p> <p>EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1YuS-FoWALRkGvIA9EimP_9F1cc0nNN</p>	<p>Uno de los componentes principales es la realización de los Foros Reactívemos el Control Social, la SDPUGT, junto con las siguientes Direcciones Territoriales, realizó foros en la ciudad de Florencia - Caquetá y Manizales - Caldas con el fin de vincular actores principales de servicios públicos así como abordar temas relevantes para cada una de las regiones.</p> <p>Foro Florencia: 1. Dirección Territorial Centro 2. Dirección Territorial Suroccidente 3. Dirección Territorial Occidente 4. Dirección Territorial Oriente</p> <p>Los Foros Reactívemos el control social, son una oportunidad de encuentro de los diferentes actores de los servicios públicos domiciliarios en cada región del</p>	<p>1. Se realiza documento de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social.</p> <p>2. Caracterización rural</p> <p>EVIDENCIA: 1. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1VQn5T507mLETDMjFNSUSf2TSbluVVDG 2. https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Sm3rtvkdwr0FaCgHtAhwKJ4EVQ0x0B</p>	Cumplida	<p>Durante el periodo evaluado, para la realización del documento técnico de innovación pública, se efectuaron actividades como: Renvió de información aprobada de planeación de los Foros Supervicios 2021, Foros Reactívemos el Control Social y en coordinación con el despacho e formaliza la agenda y las piezas publicitarias para la realización de los mismos.</p> <p>En el mes de diciembre se realiza el documento de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social y documento de caracterización rural cuyo objetivo es: identificar necesidades, intereses, expectativas y características de los usuarios mediante la Caracterización Rural del territorio de Boyacá y Santander.</p> <p>Una vez revisados los soportes se evidencian presentaciones presentación de foros en power point, correos electrónicos enviados por la supervicios, documento caracterización rural, informe final de caracterización rural, acordes con las actividades realizadas.</p>
			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	Documento de informe ejecutivo de las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas en ACUECAR en el municipio de El Carmen de Bolívar, EPQ en Quibdó - Chocó y EMPREVEL en el municipio de Vélez en Santander.	Cumplida	<p>Se evidencia en el mes de diciembre se realizó documento de informe ejecutivo de las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas en ACUECAR en el municipio de El Carmen de Bolívar, EPQ en Quibdó - Chocó y EMPREVEL en el municipio de Vélez en Santander.</p> <p>Las evidencias registradas en SISGESTIÓN plan de acción 2021 se encuentran acordes con la realización de las actividades establecidas.</p>	
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24418	01/02/2021 a 31/12/2021	<p>Se la propuesta elaborada e implementada en agosto sobre la problemática en los SPD, ya que los prestadores suspenden el servicio a partir de la radicación de las reclamaciones interpuestas por los usuarios/usuarios, en septiembre se ofició nuevamente a los prestadores informando la normativa relacionada y motivada para que no se materialice la suspensión de los servicios en reclamación.</p> <p>También, como propuesta de solución conjunta se envió a I SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE solicitud de investigación administrativa contra la empresa Gases del Caribe, por omisión de envío de expediente.</p> <p>EVIDENCIAS: 1. Radicados del 20218003945831 al 20218003942391.</p>	<p>Con el fin de elaborar e implementar un propuesta de solución conjunta sobre problemáticas que han sido identificadas (una en julio y las otras dos en octubre), la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio envía memorando interno, considerando las alertas a las Direcciones Técnicas respectivas con el fin de implementar acciones en las ESP que vulneran los derechos de los usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Omisión de envío de expediente 2. Denuncia Usuario por negar desvinculación del servicio público de aseo 3. Cobro de servicios de aseo no autorizados <p>EVIDENCIA: 1. 20218000135513 2. 20218000135313</p>	<p>Con el fin de elaborar e implementar un propuesta de solución conjunta sobre problemáticas que han sido identificadas, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, realiza requerimiento a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enef - Codensa por inconvenientes en la prestación del servicio de energía eléctrica en Nilo y Pacho Cundinamarca 2. EPM, ATESA y Gas Natural de Oriente por remisión de expedientes incompletos 3. Aguas Regionales EPM por requerimiento sistema de recepción y trámites de PQR <p>EVIDENCIA: 1. 20218005507541 2. 20218005533901, 20218005534231 y</p>	<p>Se consolida la gestión del segundo 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 actor de servicios públicos.</p> <p>EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/1csZEEes_TLXFPAqNreNcabMhbbsLD_weFH3neMaHa0/edit</p>	Cumplida	<p>Resultado de las problemáticas presentadas se implementan propuestas de solución conjunta para dar solución a las reclamaciones interpuestas por los suscriptores/usuarios.</p> <p>Se revisaron los soportes los cuales se encuentran registrados en expedientes ORFEOs, dentro de los que se encuentran las respectivas reclamaciones y anexos, que corresponden con las acciones realizadas dando así cumplimiento con el plan de acción 2021 SISGESTIÓN</p>	
			Dirección Territorial Centro	24250	01/02/2021 a 31/12/2021	<p>Con base en la problemática evidenciada en el municipio de Tocancipá - Cundinamarca, se remitió 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>EVIDENCIAS: Ver documento en PDF "Problemática Servicios Públicos Septiembre" y "CORREO REMISION PROBLEMÁTICA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/11zarq3PLNKHdTc1BecFeB_LKnsPYHaL</p>	<p>Con base en la problemática evidenciada en el municipio de Pacho y Nilo - Cundinamarca, se remitió 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 diseñar para elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemática en servicios públicos.</p> <p>EVIDENCIA: Ver documento en PDF "Problemática Servicios Públicos Octubre" y "CORREO REMISION PROBLEMÁTICA" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1gZQZQkRdBymId3ZMOVUx_E7ukXGNnA</p>	<p>Con base en la problemática evidenciada en el municipio de Paratebueno - Cundinamarca, se remitió 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 diseñar para elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemática en servicios públicos.</p> <p>EVIDENCIA: Ver documento en PDF "Problemática Servicios Públicos Noviembre DTC" y "CORREO REMISION PROBLEMÁTICA NOVIEMBRE DTC" ubicado en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ggZQZQkRdBF9g1Y4LDayjcu8W_gbyQ</p>	<p>Con base en todas las problemáticas observadas durante el año 2021 en los diferentes municipios, es evidente que todas requieren de un análisis por parte de la SDPUGT, en donde se priorice la necesidad o no de realizar las alternativas de inspección, vigilancia y control. Es de anotar que las problemáticas del sector de Energía, específicamente las relacionadas con la EMPRESA CODENSA, fue la única en donde se estableció que dichas problemáticas serán revisadas en el Acuerdo de Mejoramiento, tercer informe de CODENSA, por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Energía.</p> <p>EVIDENCIA: Ver documento en PDF "Correo SSPD</p>	Cumplida	<p>Se remitió 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 presentada en diferentes municipios.</p> <p>Las actividades cuentan con el registro de los requerimientos realizados por los usuarios y respuestas dadas por SSPD, y corresponden con el plan de acción 2021 SISGESTIÓN.</p>	

				Identificada la alerta generada por la usuaria Kelly Meléndez por Cables, transformadores o instalaciones de la empresa de energía en llamas, botando chispas o botando aceite, se elaboró e implemento la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto con la empresa AIR-E. Informando a la empresa que se comunico con la usuaria logrando establecer que no se trataba de la caída de cables, sino de la interrupción del servicio por un día, quejándose por esta situación la usuaria porque en el inmueble habitan dos adultos y un niño en delicado estado de salud. Al momento de comunicarse la empresa con la usuaria el servicio ya estaba restablecido.	Identificada la alerta generada por la usuaria Sheyla Meléndez por Cables, transformadores o instalaciones de la empresa de energía en llamas, botando chispas o botando aceite, se elaboró e implemento la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto con la empresa AIR-E. Informando a la empresa que se trasladó al sitio, logrando establecer que el servicio se encuentra normal.	Identificada la alerta generada por el usuario Manuel Salvador León Galván por alcantarilla sin tapa, se elaboró e implemento la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto con la empresa ESSMAR. Informando a la empresa que se trasladó al sitio el 09 de noviembre, logrando establecer que todos los manholes de sector cuenta con tapas y que el sistema funciona correctamente sin reboses.	Identificada la alerta generada por el usuario Angelly Cardona por olor a gas en la Cra. 27ª No. 85ª-58, se elaboró e implemento la propuesta de solución a la misma a través del canal dispuesto con la empresa Gases del Caribe. Informando a la empresa mediante radicado No. 20218204139172 que se trasladó al sitio el 23 de diciembre, encontrando elevador y regulador en mal estado, procediendo hacer el cambio. Dejando la instalación operativa y sin fuga.	Cumplida	Se elaboraron e implementaron propuestas de solución conjunta sobre problemáticas identificadas en los servicios públicos domiciliarios. Se evidencian soportes como requerimientos de los usuarios y respuestas de la Superservicios acorde con las acciones efectuadas y registradas en SISGESTIÓN vigencia 2021.
			En el mes de septiembre se realizó avance del periodo donde se elaboró una propuesta de solución conjunta sobre la problemática identificada en el municipio de la Dorada - Caldas, y se evidenciaron daños en el predio del señor Alvaro Ramírez, debido al cambio de alcantarillado en el barrio conejo, perjudicando su movilidad ya que presenta discapacidad por encontrarse en silla de ruedas. Debido a esto se realizó mesa construyendo y el administrador de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS, EMPOCALDAS, Carlos Arenas, asumió el compromiso en la mesa de realizar las adecuaciones en el predio, para lo cual solicitó plazo hasta el 13 de septiembre de 2021, compromiso que fue cumplido y ejecutado. (Pestaña Evidencia fotográfica)	En el mes de octubre no se elaboró propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.	En el mes de noviembre se elaboró una propuesta de solución conjunta sobre la problemática identificada en el municipio de la Pereira - Risaralda, donde se evidenció inconformidad con el consumo del servicio de energía facturado en el mes de junio de 2021. Se interpone derecho de petición, luego de ello la empresa emite respuesta donde accede parcialmente a las pretensiones del usuario. Al no encontrarse de acuerdo con la decisión, el usuario procede a interponer recurso de reposición, orientado por el gestor Jefferson Gonzalez. Como respuesta la SSPD emite resolución 2021830066805 del 8 de noviembre de 2021 en la cual falla a favor del usuario y ordena a la empresa de energía de Pereira, revocar la decisión emitida como respuesta al derecho de petición interpuesto.	Para el mes de diciembre implementamos una propuesta de solución para la siguiente problemática: Pereira, Risaralda: TEMA: Inconformidad con el incremento en el consumo facturado para el periodo de septiembre del servicio de energía eléctrica. Implementación de solución conjunta: Se interpone derecho de petición. Luego de ello la empresa emite respuesta indicando que no accedía a sus peticiones. Al no encontrarse de acuerdo con la decisión, el usuario procede a interponer recursos de ley, estos son recurso de reposición en subsidio de apelación, orientado por el gestor Jefferson González. Como respuesta a los recursos la SSPD emite resolución 20218300813905 del 14 de diciembre de 2021 en la cual falla a favor del usuario y ordena a la empresa de energía de Pereira, modificar la decisión emitida como respuesta al derecho de petición interpuesto, en razón de exonerar al usuario de los 424 kilovatios facturados a 122 kilovatios.	Cumplida	Resultado de las problemáticas presentadas se implementan propuestas de solución conjunta para dar solución a las reclamaciones interpuestas por los suscriptores/usuarios. Se evidencian soportes como requerimientos de los usuarios y respuestas de la Superservicios acorde con las acciones efectuadas y registradas en SISGESTIÓN vigencia 2021.	
			Se elaboró propuesta de solución para problemática identificada en mesa de trabajo realizada el 30 de septiembre de 2021 en el Municipio de Tunja, se tiene acercamiento con los Presidentes de JAC, Líderes, usuarios, prestadores y pequeños prestadores veredales de servicios del Municipio donde expusieron sus inconformidades, para las cuales se presentaron los compromisos: Escalamiento a la SDPUGT de la solicitud de oficina PAS en Tunja, - Jornada de capacitación, fomentando la conformación de CDCS, escalamiento de la solicitud de capacitación en temas SUI y otros temas de acuerdos veredales - Socialización de la empresa de aseo de las rutas y frecuencias de recolección con la comunidad - Vanti revisar los canales de atención que se esté garantizando atención y orientación al usuario, socializar con la comunidad-informar al respecto a la SSPD. Fecha de cumplimiento 30 de noviembre 2021	Se elaboró propuesta de solución para problemática identificada con la calidad del agua en el Municipio de Cúcuta, Norte de Santander, se tiene acercamiento con los Vocales de Control, Presidentes de JAC, Líderes, usuarios donde se capacitaron en el tema del control de la calidad del agua, expusieron sus inconformidades, para los cuales se atendieron durante el taller, dando a conocer la importancia de aplicar los ODS, en nuestra entidad como saneamiento básico. Se puede evidenciar en el radicado No.20218403300032 del 28/10/2021	Se elaboró propuesta de solución para problemática identificada con el alto costo en el servicio de energía en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, se tiene acercamiento con los Vocales de Control, Presidentes de JAC, Líderes, usuarios donde se capacitaron en el tema del energía asequible, Fuentes de energía renovable manifestaron sus inconformidades por el alto costo de energía, para los cuales se atendieron durante el taller, dando a conocer la importancia de aplicar los ODS, en nuestra entidad para ayudar con el cuidado del medio ambiente y la disminución en costos con nuevas fuentes de energía. Se puede evidenciar en el radicado No. 20218403733092 del 30/11/2021	Se elaboró propuesta de solución para problemática presentada en el Municipio de Ocaña con la prestación del servicio de aseo, como resultado del plan choque 2020, se realizó mesa de trabajo el pasado 14/12/2021, con Líderes, autoridades y prestador del Municipio estableciendo compromisos para dar solución al problema de recolección de basuras en puntos críticos. Se establecieron dos compromisos a cumplir por parte de la prestadora: 1. Fortalecer la socialización en el tema de la recolección para que los usuarios saquen el aseo en los días establecidos y 2- Socialización de la tarifa y de los componentes de la factura de aseo, para que los usuarios conozcan que les están cobrando.	Cumplida	Se elaboraron propuestas de solución para problemáticas identificadas por los usuarios. Se realizó verificación de las actividades realizadas cuentan con soportes como requerimientos de los usuarios y respuestas de la Superservicios acorde con las acciones efectuadas y registradas en SISGESTIÓN vigencia 2021.	
			Se elaboró la propuesta de solución conjunta para sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios para el municipio de Arboleda Nariño donde se desarrolló Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 20/09/2021 en la cual participaron las empresas prestadoras de GLP Montagas, Supergas y Gas Pais informando de los grandes retos que se presenta en el distrito para combatir la ilegalidad frente al comercio de gas ecuatoriano en la región, que se comercializa a menores costos pero sin garantías de seguridad para las comunidades, se generan importantes compromisos consistentes en plantear una ruta para establecer control a los distribuidores de gas y para verificar la prestación del servicio así como, validar las entregas del subsidio en conjunto con los representantes de la comunidad organizada.	Se elaboró la propuesta de solución conjunta para sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios para el municipio de Arboleda Nariño donde se desarrolló Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 28/10/2021 El desarrollo de esta jornada ha generado un impacto positivo entre los actores ya que abre espacios de diálogo entre las entidades que en su condición de garantes en la prestación de los servicios públicos están en el deber de asegurar una prestación efectiva de los mismos. En este sentido la Superintendencia considera oportuno continuar realizando el acompañamiento en este proceso de concertación entre la administración municipal, la junta de acueducto y la comunidad con el fin de que se logre llegar a posibles soluciones que coadyuven al mejoramiento en la prestación del servicio de acueducto.	Se elaboró la propuesta de solución conjunta para sobre las problemáticas de servicios públicos domiciliarios en Candelaria, Valle donde se desarrolló Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 04/11/2021. El desarrollo de esta jornada permitió conocer una problemática atípica en materia de servicios públicos relacionada con un caso de hurto realizado por parte de un corresponsal no bancario de la entidad Bancolombia, de los valores de los recaudos de facturación que no fueron reportados a la entidad bancaria. Teniendo en cuenta que esta situación ha generado incertidumbre en la comunidad, la dirección territorial desarrolló acciones de control para atender esta situación inusual. Con el compromiso de las empresas prestadoras se logró dar una solución inmediata a la problemática garantizando la no suspensión del servicio a los usuarios afectados hasta tanto la entidad bancaria realizara las respectivas reposiciones.	Se elaboró la propuesta de solución conjunta para sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios para el municipio de Arboleda Nariño donde se desarrolló Mesa Construyendo en Servicios Públicos el 10/12/2021, a fin de continuar con el proceso de concertación entre los diferentes actores relacionados con la prestación del servicio de acueducto y la empresa prestadora Aguas del Robles ESP. El desarrollo de esta jornada generó un impacto positivo pues abrió espacios de diálogo los garantes en la prestación de los servicios públicos, como la gobernación de Nariño a través de PDA y las organizaciones comunitarias, que están en el deber de asegurar una prestación efectiva del servicio. Es oportuno continuar realizando este acompañamiento con el fin que se logre posibles soluciones para el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto en las poblaciones rurales.	Cumplida	Durante el periodo evaluado se elaboraron propuestas de solución conjunta para sobre las problemáticas en los servicios públicos domiciliarios para diferentes municipios, Las actividades realizadas cuentan con documentos soportes tales como requerimientos de los usuarios, listado asistencia mesas de trabajo y respuestas dadas por la superservicios y se encuentran registradas en SISGESTIÓN, plan de acción 2021 de la dirección territorial Suocidente.	
			Mesas construyendo en servicios públicos en Tumaco Nariño el 20/09/2021, Expediente 2021850321000024E, Radicado 20218503950491, Anexos 0003 y 0004	Mesas construyendo en servicios públicos en Arboleda Nariño el 28/10/2021, Expediente 2021850321000027E, Radicado 20218504967011, Anexos 0002 y 0003	Mesas construyendo en servicios públicos en Candelaria Valle el 04/11/2021, Expediente 2021850321000029E, Radicado 20218505717501, Anexos 0003 y 0004				
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	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se continuó con la implementación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos; en ese orden de ideas se realizaron reuniones con ciudadanos para la co-creación del PAAC, particularmente de los componentes de rendición de cuentas y el de transparencia y acceso a la información pública	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se validaron las problemáticas, necesidades de información y nuevas ideas trabajados con ciudadanos para la co-creación del PAAC (particularmente para rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública)	Durante el periodo de reporte no se adelantaron acciones relacionadas con esta actividad.	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se revisaron los planes de acción institucionales formulados por las dependencias para la vigencia 2022, con el fin de garantizar la inclusión de las actividades propuestas por los ciudadanos en el marco del ejercicio de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Cumplida	Diciembre. Se revisaron los planes de acción institucionales formulados por las dependencias para la vigencia 2022, con el fin de garantizar la inclusión de las actividades propuestas por los ciudadanos en el marco del ejercicio de co-creación del PAAC. Se evidencian soportes como listados de asistencia, registros fotográficos reuniones virtuales, correos electrónicos, presentación power point PAAC estrategia rendición de cuentas y componente transparencia y acceso a la información pública, soportes registrados en plan de acción 2021 SISGESTIÓN están acordes con las actividades realizadas.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2021						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2021	
Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno											
Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2021											
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 17/01/2022											
Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información											
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
	1.1.	Elaborar y publicar el informe de evaluación integral a prestadores de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	24584	01/06/2021 a 31/12/2021	Durante el mes de septiembre se remitieron los informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta a los prestadores EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE BARBACOAS S.A.S E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ASEO PLUS PEREIRA S.A E.S.P y EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P para su revisión y comentarios. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1xSkmH2vz3j673UoUMAzwPX6XaUUGOQ?usp=sharing	En el mes de octubre se elaboraron y publicaron los informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios públicos a los siguientes prestadores: 1. ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO PARA EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE CUMBAL 2. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE BARBACOAS S.A.S E.S. 3. ATESA DE OCCIDENTE S.A.S E.S.P EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13-9mKkUG80-yL57U2zjW7mK4VEquD?usp=sharing	En el mes de noviembre se elaboro y publico el informe de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta en la prestación de los servicios públicos al prestador Empresas Publicas de Medellín EPM EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1p8d5IOMSRKQV0-uSAXesCtUyteCCD7z?usp=sharing	En el mes de diciembre se publicaron en la página web de la entidad 38 informes de vigilancia o inspección especial, detallada o concreta a los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, estos están relacionados en el archivo que se reporta como evidencia. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1N4cft-IEM3svbDyQ_nwRgT0Up8S2kV?usp=sharing	Cumplida	En el periodo verificado, se constató la elaboración y publicación de 45 informes de vigilancia e inspección a prestadores de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo. La evidencia se encuentra en la página web de la Entidad: https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/acueducto-alcantarillado-y-aseo/acueducto-y-alcantarillado https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/acueducto-alcantarillado-y-aseo/aseo/evaluaciones-integrales Se constata la ejecución de la actividad conforme lo planeado. No obstante, la evidencia suministrada para el mes de diciembre de 2021, no corresponde a la actividad 1.1, sino 1.5 del Subcomponente de Transparencia Activa del Componente de Transparencia y Acceso a la Información. Con todo, solicitada la aclaración a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se remitió la información correspondiente a través de correo electrónico de fecha 11/01/2022, en el que se acredita el cumplimiento de la actividad. En este punto la Oficina de Control Interno recomienda un mayor cuidado en el reporte de la información por la dependencia responsable y en el monitoreo efectuado por la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.
	1.2.	Publicar boletín tarifario de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	24713	01/03/2021 a 31/12/2021	Durante el mes de septiembre, se realizó para Gas por redes: Publicación del boletín tarifario correspondiente al segundo trimestre de 2021. EVIDENCIAS: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Sep/boletin_tarifario_gas_combustible_por_redes_segundo_trimestre_2021-revjae.pdf	Durante el mes de octubre no se desarrollaron gestiones para la realización del boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible	Durante el mes de noviembre no se programaron actividades de seguimiento relacionadas con el boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible	Durante este periodo se adelantó la publicación del boletín tarifario de energía Eléctrica y Gas Combustible así: GLP: El boletín tarifario de GLP en Cilindros y granel, correspondiente al tercer trimestre del año 2021, se encuentra publicado en la página web de la Entidad. Gas por redes: El boletín tarifario de gas por redes, correspondiente al tercer trimestre del año 2021, se encuentra publicado en la página web de la Entidad. DTGE: Se realizó el ajuste al documento remitido a la dirección y se encuentra en gestión la publicación. EVIDENCIA:	Cumplida	Se constata la publicación de los boletines tarifarios de Gas por redes y GLP, en el periodo del presente seguimiento, según consta en la página web de la Entidad: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Dic/boletin_tarifario_gas_combustible_por_redes_tercer_trimestre_2021_20122021_revjae.pdf https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Dic/boletin_tarifario_glp_tercer_trimestre_1.pdf Se constata la ejecución de la actividad conforme lo planeado.
	1.3.	Publicar Diagnóstico de Medición a los prestadores del servicio de energía eléctrica	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	24715	01/07/2021 a 31/07/2021	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	Actividad finalizada y verificada en seguimiento anterior.
	1.4.	Elaborar estudio sectorial que sirva de referencia para que las administraciones municipales, oficinas de planeación y prestadores de servicios públicos, entre otros, tomen decisiones informadas frente a la gestión de los servicios públicos. CAMACOL - SSPD	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	24575	1/11/2021 a 30/11/2021	Actividad programada para noviembre	Actividad programada para noviembre	Se elaboró documento con el diagnóstico y valoración de la prestación de los servicios en particular sobre aquellas problemáticas técnicas, operacionales o institucionales que dificultan la provisión de los servicios, socializar los resultados con el Viceministerio de Vivienda, prestadores de servicios públicos y gremio de la construcción, así como las propuestas de acción o gestión que coadyuvan a la culminación de proyectos, la reactivación económica post-pandemia de este sector y cumplimiento de las metas de Plan Nacional de Desarrollo. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1kSfhu3yWXXhuO0y5m8NoaBk0GZmwiPqw?usp=sharing	Actividad finalizada	Cumplida	Durante el periodo de seguimiento, se constata la elaboración del estudio sectorial: SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE VIVIENDA. DOCUMENTO INTERNO DE TRABAJO No. 1. Definición del tamaño y población objetivo del estudio. Se constata la ejecución de la actividad conforme lo planeado.
	1.5.	Elaborar el boletín de RUPS	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	24571	01/04/2021 a 31/12/2021	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de diciembre de acuerdo con su programación	sta actividad será reportada nuevamente en el mes de diciembre de acuerdo con su programación	Se elaboro y publico en la pagina web de la entidad el boletín con la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, de acuerdo a lo establecido en la resolución SSPD 20181000120515 de 2018 EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1N4cft-IEM3svbDyQ_nwRgT0Up8S2kV?usp=sharing https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Dic/boletin_rups_	Cumplida	Se verifica la elaboración y publicación del Boletín sobre actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, durante el periodo del informe, como consta en la dirección electrónica: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Dic/boletin_rups_-_octubre.pdf
	1.6.	Publicar el boletín de decisiones	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	24707	01/03/2021 a 31/12/2021	Durante el mes de septiembre se publicó el boletín de decisiones adelantadas por la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible, correspondiente al tercer trimestre de 2021. EVIDENCIAS: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Oct/boletin_de_decisiones_tercer_trimestre_de_2021.pdf	Durante el mes de octubre se reporta avance del boletín de decisiones, correspondiente a las (4) resoluciones proferidas durante el citado mes. Durante el mes de octubre se reporta avance del boletín de decisiones, correspondiente a las (4) resoluciones proferidas durante el citado mes. EVIDENCIA: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evideencias-plan-de-accion-2021/24707-publicar-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/octubre	Se reporta (i) el avance del boletín de decisiones, correspondiente a (1) resolución proferida en el mes de noviembre de 2021. EVIDENCIA: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evideencias-plan-de-accion-2021/24707-publicar-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/noviembre	Se reporta el Boletín de Decisiones y el enlace de la página web donde se encuentra publicado el Boletín de decisiones, correspondiente al cuarto trimestre del 2021, que contiene las decisiones proferidas hasta el mes de diciembre de 2021. EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2022/Ene/boleta_n_de_decisiones_-_cuarto_trimestre_2021.pdf	Cumplida	Durante el periodo de seguimiento se publican dos Boletines de Decisiones por parte de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, por lo que la actividad se ejecuta conforme a lo planeado.
	1.7.	Elaborar documento de identificación de los actos administrativos que se profirieron en desarrollo de los procesos de toma de posesión.	Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación	24445	01/03/2021 a 31/12/2021	Durante el tercer trimestre del año 2021, se elaboró el documento de identificación de los actos administrativos que se profirieron en el desarrollo de los procesos de toma de posesión. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1R4HqO3JNpZuRACt5LnLST26NsWp-WsuB	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	Durante el cuarto trimestre del año 2021, se elaboró el documento de identificación de los actos administrativos que se profirieron en el desarrollo de los procesos de toma de posesión. EVIDENCIA: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1RDOsK3fHcyBErHJUEBwwjyCmRb4emfj	Cumplida	De acuerdo con lo planeado, se constata la realización del documento de identificación de actos administrativos proferidos en desarrollo de los procesos de toma de posesión, por parte de la Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación, por lo que la actividad se encuentra cumplida.

1. Transparencia activa

1.8	Remitir el reporte de actos administrativos a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su publicación.	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	24446	01/03/2021 a 31/12/2021	Se remitió al Grupo de Comunicaciones el documento de identificación de los actos administrativos que se profirieron en el desarrollo de los procesos de toma de posesión correspondiente al tercer trimestre de 2021. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1X6atiCgNWOsJR_VEqsR3S7FB5XHppbY	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	Se remitió al Grupo de Comunicaciones el documento de identificación de los actos administrativos que se profirieron en el desarrollo de los procesos de toma de posesión correspondiente al cuarto trimestre de 2021. EVIDENCIA: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1GFC2_iwj4BYtLLBbTB47xmwJEAqvnd	Cumplida	Hechas las verificaciones pertinentes, se evidencia la remisión de los actos administrativos a la Oficina de Comunicaciones, mediante correos electrónicos de fechas 8/10/2021 y 3/01/2022, según lo programado.
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 octubre.	Durante septiembre y octubre se realizaron comisiones a: P&K en Providencia y Santa Catalina de inspección técnica a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; EPQ en Quibdó para recibir información actualizada del estado y avances del contrato de obra de La Playita EMSIRVA en Cali donde se llevaron a cabo reuniones sobre temas del pasivo pensional, laudo arbitral y alternativas frente al contrato de Bonus; EMPREVEL en Vélez donde se realizó seguimiento y monitoreo a los aspectos técnicos y al plan maestro; ACUECAR en Cartagena y el Carmen de Bolívar en la cual se reunió con funcionarios del PDA de Bolívar en revisión a los requisitos de presentación de los arreglos del tanque El Prado. Adicionalmente, se participó en el XXIII Congreso de Servicios Públicos, Andesco; ELECTRICARIBE en Barranquilla con el fin de presentar referentes de la plataforma para registro y administración de información del proceso de resolución de las reclamaciones presentadas.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	Durante los meses de noviembre y diciembre se realizaron comisiones a: ACUECAR en el Carmen de Bolívar para la verificación y seguimiento de las pruebas de estanqueidad de los tanques del barrio del Prado; a EPQ en Quibdó - Chocó con el objetivo de revisar las actividades que deben adelantarse en el área financiera, frente a una eventual liquidación del convenio de colaboración con EPM; a EMCARTAGO en el municipio de Cartago en el Valle del Cauca en la cual se realizó una reunión para la entrega de los productos del contrato FE-004-029-2020 suscrito en octubre de 2020 entre el Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la empresa Manos Ingeniería Ltda.; y a ESSMAR en Santa Marta con el objetivo de apoyar y acompañar el proceso de intervención y toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta así como el apoyo a las actividades del agente especial designado. EVIDENCIA:	Cumplida	Durante el periodo de seguimiento, la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación programó y realizó 11 visitas programadas a empresas de servicios públicos en toma de posesión, para la solución de situaciones estratégicas. Se constató que debido a la toma de posesión del prestador ESSMAR E.S.P., y otras situaciones coyunturales, se realizaron visitas adicionales. Se evidencia el cumplimiento de la actividad.
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	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de octubre. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1SRqir5c7W5rHxE7kIpeIFBp5i_Oifk0	Se emitieron 64 conceptos jurídicos, en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general, sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la Superservicios y demás autoridades competentes durante la emergencia.	Se emitieron 71 conceptos jurídicos en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general, sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la Superservicios y demás autoridades competentes durante la emergencia y 2 posiciones jurídicas sobre: i) Implicaciones en régimen de progresividad de organizaciones de recicladores de oficio y ii) Procedencia de recurso contra la comunicación que niega una reversión EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/114w539A4fahJP5zFHNfg8uhb9dJY-hAs	Se emitieron 110 conceptos jurídicos en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general, sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la Superservicios y demás autoridades competentes durante la emergencia. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/114w539A4fahJP5zFHNfg8uhb9dJY-hAs	Cumplida	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: https://www.superservicios.gov.co/consulta-normativa . Esta actividad se cumplió, durante el periodo de seguimiento, según 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	Durante el mes de diciembre de 2021 se ajustó la de diagnóstico de la prestación del servicio de energía eléctrica en ZNI denominado "INFORME SECTORIAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN ZNI 2021" y se publicó. EVIDENCIA: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2022/Ene/informe_sectorial_zni_2021.pdf	Cumplida	Se constata la elaboración y publicación del "INFORME SECTORIAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN ZNI 2021", por parte de la Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible, que contiene el diagnóstico de la prestación de dicho servicio en zonas no interconectadas.
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 finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	Durante el periodo de seguimiento, se constató la realización de una reunión entre la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (15/10/2021) para la gestión de las demandas necesidades AAA - publicación mapas en Geoportall y se efectuaron los requerimientos correspondientes en el Formato TI-F-025 (25/10/2021), por lo que la actividad se ha desarrollado enteramente, según lo planeado.
1.13	Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24167	01/01/2021 al 31/12/2021	En septiembre se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 22 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas. EVIDENCIAS: Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colabores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDCm_bH9SfXtycoaWx1AuBPnz?usp=sharing	En octubre 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. EVIDENCIA: Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colabores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDCm_bH9SfXtycoaWx1AuBPnz?usp=sharing	En noviembre se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 16 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas. EVIDENCIA: Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colabores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDCm_bH9SfXtycoaWx1AuBPnz?usp=sharing	En diciembre se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 16 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas. Se envió uno adicional para compensar el faltante de noviembre. EVIDENCIA: Informes elaborados y Pdf con pantallazo de los envíos hechos a los colabores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0pxBDCm_bH9SfXtycoaWx1AuBPnz?usp=sharing	Cumplida	Durante cada uno de los meses de seguimiento, se constató la elaboración de informes de noticias, a través de los compendios correspondientes, así como la remisión de alertas noticiosas, por lo que esta actividad fue desarrollada y cumplida conforme a lo planeado.
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 16 de septiembre se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de agosto 2021 EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSIc6HQIpeGxVa2ZRETHHmIVU?usp=sharing	El 25 de octubre se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de septiembre 2021 EVIDENCIA https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSIc6HQIpeGxVa2ZRETHHmIVU?usp=sharing	El 22 de noviembre se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de octubre 2021 EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSIc6HQIpeGxVa2ZRETHHmIVU?usp=sharing	El 17 de diciembre se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de noviembre 2021 EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSIc6HQIpeGxVa2ZRETHHmIVU?usp=sharing	Cumplida	Se constata que, durante el periodo de seguimiento, la Oficina Asesora de Comunicaciones realizó los informes sobre presencia en medios de comunicación y redes sociales, de acuerdo con lo planeado, por lo que la actividad se encuentra cumplida.

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 Noroccidente	24356	04/01/2021 al 31/12/2021	En septiembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 4.747 trámites (3.394 PQR, 1.018 RAP, 295 REQ y 40 REV), siendo resueltos en oportunidad legal 4745, es decir, el 99,96%. Los dos radicados vencidos se debió a trámites de rezago que se debieron tramitar por acción de tutela. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1INjUbiij5fHR4kyCnics3V6MG9wpD2g?usp=sharing	En octubre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 3.207 trámites (1550 PQR, 1119 RAP, 364 REQ, 49 REV y 125 atenciones personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 3061 es decir, el 95%. Los dos radicados vencidos se debió a trámites de rezago que se debieron tramitar por acción de tutela. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VaIXiSkLMSuQFcd2W79hSkntfPO9XeoE/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&rfpof=true&sd=true	En noviembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 1.841 trámites (752 PQR, 664 RAP, 333 REQ, 16 REV y 68 atenciones personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 1.833 es decir, el 99,57%. Los ocho radicados vencidos se debieron a trámites de rezago que se debieron tramitar por acción de tutela, y por traslado ya vencidos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1izkAzrapL4xbm8M8oCmJBF8UWd2bnE?usp=sharing	En diciembre la Dirección Territorial Noroccidente tramitó de vigencia 2.934 trámites (1.326 PQR, 1.019 RAP, 365 REQ, 14 REV y 210 atenciones personalizadas), siendo resueltos en oportunidad legal 2.902 es decir, el 99%. Los 32 radicados vencidos se debió a trámites de rezago que se debieron tramitar por acción de tutela, y por traslado ya vencidos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1SNp9jC3HvUdQk_T-0a7qGrS0vASEsAc?usp=sharing	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive de las bases de datos de trámites, que la DT Noroccidente en el periodo evaluado obtuvo un indicador de 98,93% en la evacuación oportuna de trámites. Se recomienda para todos los periodos incluir la tabla dinámica que resume el desempeño y datos de cada ítem, con el fin de facilitar la consulta de la información de las bases de datos del Drive frente a la descripción del desempeño del periodo.
		Dirección Territorial Nororient	24843	21/09/2021 a 31/12/2021	En septiembre la Dirección Territorial Nororient resolvió 1046 trámites, de los cuales 964 se respondieron dentro de los términos legales. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Vx0l4kIAKxWkVj3hNNEZ9w69CF7Ail4/edit?usp=sharing&oid=102700349246039122347&rfpof=true&sd=true	En septiembre la Dirección Territorial Nororient resolvió 1919 trámites, de los cuales 1746 se respondieron dentro de los términos legales. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QH2PFqCdxUvYj3hNNEZ9w69CF7Ail4/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&rfpof=true&sd=true	En noviembre la Dirección Territorial Nororient recibió 1.852 trámites, de los cuales 1187 se respondieron dentro de los términos legales. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16y3SjeCoQdYaw_TiCudByNs5DnNzMX7/edit?usp=sharing&oid=102700349246039122347&rfpof=true&sd=true	En diciembre la Dirección Territorial Nororient recibió 2352 trámites, de los cuales 1846 se respondieron dentro de los términos legales. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1YulhYnUVUE Dmnr9TFjsZUgMJRealCw5?usp=sharing	No Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive de las bases de datos de trámites, que la DT Nororient en el periodo evaluado obtuvo un indicador de 80,11% según el aplicativo Sisgestión, en la evacuación oportuna de trámites. Se recomienda incluir una explicación detallada del desempeño de la gestión de trámites pues se aprecia rezago importante en la meta. Por otro lado, se observa que los datos de las bases de datos no coinciden con lo reportado en el seguimiento de cada periodo. A manera de ejemplo, en noviembre se resolvieron según este cuadro de seguimiento, 1.852 trámites, cuando en la evidencia del Drive se observan 4.438. Se recomienda por tanto revisar los datos e incluir las tablas dinámicas que demuestren de manera específica los resultados de la gestión de la DT Nororient en la gestión de la vigencia.	
		Dirección Territorial Occidente	24372	04/01/2021 al 31/12/2021	Con corte al 30 de septiembre la DTOC resolvió 2.358 trámites, de los cuales 1.419 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 939 trámites fuera de términos. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ns4ZwdvYkBNy1b8dFVfPomOgJfSgc/edit?usp=sharing&oid=104867760745806447864&rfpof=true&sd=true	Con corte al 31 de octubre la DTOC resolvió 2.549 trámites, de los cuales 2173 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 376 trámites fuera de términos. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LOSvM5jvQkBNy1b8dFVfPomOgJfSgc/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&rfpof=true&sd=true	Con corte al 30 de noviembre la DTOC resolvió 1.636 trámites, de los cuales 1.364 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 272 trámites fuera de términos. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DirAnkm31qf2husFDJES9UJDX9Kpw1G/edit?usp=sharing&oid=104867760745806447864&rfpof=true&sd=true	Con corte al 31 de diciembre la DTOC resolvió 1.645 trámites, de los cuales 1.260 trámites se atendieron dentro de los términos legales, y 385 trámites fuera de términos. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/18_3La8m6E7R8qd8tCvC_PpDcnj8U/edit?usp=sharing&oid=110930468964297130695&rfpof=true&sd=true	No Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive de las bases de datos de trámites, que la DT Occidente en el periodo evaluado obtuvo un indicador de 87,81% según el aplicativo Sisgestión, en la evacuación oportuna de trámites. Se recomienda incluir una explicación detallada del desempeño de la gestión de trámites pues se aprecia rezago en la meta, el cual debe quedar en el cumplimiento efectuado en este cuadro y en Sisgestión.	
		Dirección Territorial Oriente	24338	04/01/2021 al 31/12/2021	En el mes de Septiembre de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 1397 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (183) RAP (18) REQ (1) REV y (1195) PQR. De los cuales se tramitaron (697) VENCIDOS: (658) PQR, (34) RAP Y (5) REQ. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1W1LBjV86VIsKTOKTUsC3RV3G4E8ShP0O	En el mes de octubre de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 2163 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (243) RAP (52) REQ (1788) PQR y (465) atenciones personalizadas. De los cuales se tramitaron 2163 dentro del término legal. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1L9R9xvB0SicUs7XTvfeMIZVNWmMOWov/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&rfpof=true&sd=true	En el mes de noviembre de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 969 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (450) RAP (18) REQ (378) PQR y (123) atenciones personalizadas. De los cuales se tramitaron 935 dentro del término legal. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/18Mr4Ub8H_BqJhPKm6b9KSSoPqmCcof	En el mes de Diciembre de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 687 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (225) RAP (12) REQ (405) PQR y (45) atenciones personalizadas. De los cuales se tramitaron 610 dentro del término legal. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1npxkfizZyIWZCS855AHK9LGH1CLVav	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive de las bases de datos de trámites, que la DT Oriente obtuvo una eficaz gestión del 100% de trámites a diciembre de 2021, según el aplicativo Sisgestión.	
		Dirección Territorial Suroccidente	24335	04/01/2021 al 31/12/2021	Durante este periodo se resolvió el 25% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 739 los tramitados en oportunidad / Meta Real 2980 es el total tramitado). Verificado este resultado, es importante resaltar que septiembre ha sido el mes donde mas radicados se han evacuado y el índice de vencimiento obedece a que se están evacuando los radicados que estaban rezagados sin tramitarse, por lo cual se espera que para futuras mediciones, la índice de cumplimiento vuelva a ser alto. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul40lqV7zLRohGhntR0lPdwgW?usp=sharing	Durante este periodo se resolvió el 96% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 524 los tramitados en oportunidad / Meta Real 545 es el total tramitado). Se evidencia aumento en la oportunidad. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1S1mW8Uih6z96xamVaQGuN9GYwwOxISh/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&rfpof=true&sd=true	Durante este periodo se resolvió el 89% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 1688 los tramitados en oportunidad / Meta Real 1890 es el total tramitado). EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/13HyLadTupxOxCIJccKyws7zDLN9b8/edit?usp=sharing&oid=117241511907290543960&rfpof=true&sd=true	Durante este periodo se resolvió el 21% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 292 los tramitados en oportunidad / Meta Real 1364 es el total tramitado). Analizando estos resultados se debe resaltar que la DTSO continua evacuando los trámites que se encontraban en rezago y que pese a que a mediados del mes la mayoría de los contratos del personal encargado de evacuar estos trámites había finalizado, la cantidad de trámites evacuados se mantuvo cercana a los meses anteriores. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1dTO4ul40lqV7zLRohGhntR0lPdwgW?usp=sharing	No Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive de las bases de datos de trámites, que la DT Suroccidente obtuvo una baja ejecución del indicador de trámites de Sisgestión (60,2%). Es preciso que, en vista de la incorporación de personal dentro del proceso de modernización institucional, este se realice a la mayor brevedad para no afectar la gestión oportuna de los trámites de la dependencia en 2022.	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.2	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 septiembre no hubo solicitud de información periodística sobre la gestión institucional EVIDENCIA: Radicado 20211104914341	En octubre se dio respuesta a solicitud de información de diario El Tiempo sobre costo promedio de servicios por estrato, mora de usuarios, entre otros temas. EVIDENCIA: Radicado 20211105370661	En noviembre se dio respuesta a solicitud de información de Blu Radio sobre situación de los parques solares Los Caballeros en Armero Guayabal, Tolima y La Sierpe, en Majagual, Sucre. EVIDENCIA: Radicado 20211105370661	En diciembre se dio respuesta a solicitud de información de El Heraldo sobre los estudios de calidad del agua suministrada por la empresa Triple A en Barranquilla. EVIDENCIA: Radicado 20211106354681	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive que la Oficina Asesora de Comunicaciones dio respuesta destacadamente oportuna a las solicitudes de información periodística de los medios de comunicación El Tiempo, Blue Radio y El Heraldo, como muestra de que la Superservicios es una entidad abierta a la comunicación asertiva y oportuna con los medios que recogen las inquietudes ciudadanas frente a la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.
		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 Septiembre se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1-v7An0f1FSZBUJIRFpRbfaLxvB8yG4P?usp=sharing	Durante el mes de Octubre se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1CbwpLeW5PHI8D2kjhJ7QVvfi4mTqT?usp=sharing	Durante el mes de noviembre se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo en curso EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1YRZjsevP8R5AvM5JY2kAdMHjMIZwTtw?usp=sharing	Durante el mes de diciembre, se concluyó el consolidado de la base de datos que conforman los inventarios del archivo central, como resultado de las transferencias realizadas durante la vigencia con un total de 1.432.568 registros en Acces. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/14J4y6fpm6kwgXmWefVmeZcd77ogKuUjh	No Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive que la Dirección Administrativa actualizó y consolidó los inventarios con base de datos en Acces, lo que dificulta el seguimiento de terceros a la información, por lo que se recomienda que se incluyan de ser posible evidencias más acordes con los programas informáticos institucionales. Por otro lado, para octubre se observó que el enlace de Drive de Sisgestión y el reportado en el monitoreo no contiene información alguna (carpeta vacía), lo que impide la verificación de lo manifestado en la descripción, por lo cual es preciso revisar y subir la información a los enlaces incluidos en sisgestión que presenten inconsistencias o falta de información. Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional que en el monitoreo efectuado sean revisados los enlaces y la consistencia y/o veracidad de la información reportada en las diferentes fuentes.
		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	Durante el mes de septiembre como avance de la actividad, se han realizado las siguientes mesas técnicas para definir la parametrización de las especificaciones del sistema de ABOX ACM, para definir las directrices para el cumplimiento de los requerimientos funcionales: 1. Diseño de informes. 2. Contextualización tipos documentales TRD 2021. 3. Articulación y protocolos. 4. Pruebas de ventanilla de radicación. Adicionalmente, se han entregado los siguientes	Durante el mes de octubre como avance de la actividad, se realizó verificación de los siguientes productos que integran requisitos del SGDEA: Checklist de pruebas de instalaciones, Checklist de pruebas de rendimiento. Finalmente se realizó informe de cumplimiento de producto para efectuar el segundo pago programado en el contrato 565 de 2021. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1KABlvZnu	Durante el mes de noviembre, se iniciaron los talleres de validación de SGDEA con el fin de validar el nivel de cumplimiento del Anexo Técnico #41 Requisitos Mínimos funcionales conformado por 346 requisitos de los cuales han sido aprobados 133 requisitos. El contratista GTS entrega informe mensual de seguimiento a la ejecución del proyecto y actualización de su cronograma. EVIDENCIA:	Durante el mes de diciembre se finalizaron las siguientes actividades para definir el estándar de documento electrónico para la implementación del SGDEA: Se concluyó la Fase de Análisis, Tecnología y documental previstas en el cronograma. GTS definió, socializó y obtuvo aprobación por parte de la Entidad para adquirir las firmas y certificados digitales a implementar en la vigencia 2022. GTS elaboró, presentó y obtuvo aprobación por parte de la Entidad de la propuesta	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive que la firma GTS en desarrollo del contrato 565 de 2021 suscrito con la entidad ha entregado los informes mensuales de seguimiento al cronograma y ejecución del proyecto, con los cuales se determina que a diciembre de 2021 estaba definido el estándar de documentos electrónicos para la implementación del SGDEA, de acuerdo con lo planeado para esta actividad.
Ejecutar las estrategias definidas en el Plan de Preservación digital a largo plazo	Dirección Administrativa	24763	15/01/2021 a 31/12/2021	Como parte del avance durante el mes de septiembre con relación al plan de preservación digital se adelantaron las siguientes actividades: Estrategia # 1. Se finalizó la identificación de documentos tramitados por correo, así mismo se finalizó el inventario Documento Electrónico, durante el mes de septiembre se continúa con el avance en el desarrollo del documento "Reglas para el trámite de los correos electrónicos".	Como parte del avance durante el mes de octubre con relación al plan de preservación digital se adelantaron las siguientes actividades: Estrategia # 2. Se actualizó el inventario de documentos electrónicos de las siguientes dependencias 231 Grupo de gas combustible por redes de tubería, 232 Grupo de gas licuado de petróleo en cilindros o a granel 860 Dirección territorial nororient 870 Dirección territorial suorient.	Como parte del avance durante el mes de noviembre con relación al plan de preservación digital se adelantaron las siguientes actividades: Estrategia # 2. Se finalizó el inventario de documentos electrónicos de las siguientes dependencias 231 Grupo de gas combustible por redes de tubería, 232 Grupo de gas licuado de petróleo en cilindros o a granel 860 Dirección territorial nororient 870 Dirección territorial suorient.	Durante el mes de diciembre se cumplió con las actividades para el proceso de implementación de las estrategias de Preservación Digital a largo plazo: 1. Implementación del SGDEA: GTS elaboró y obtuvo aprobación por parte de la Entidad de la propuesta de la nueva metodología para la validación de requisitos funcionales. 2. Actualizar las Tablas de Retención Documental identificando documentos vitales y esenciales y documentos	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive que en desarrollo del contrato 565 de 2021 suscrito con la entidad que se cumplió con lo programado en la implementación del Plan de Preservación Digital 2021 mediante la nueva metodología para la validación de requisitos funcionales. Adicionalmente la entidad actualizó 62 tablas de retención documental de las dependencias y que fueron radicadas en el Archivo General de la Nación. Igualmente, se cumplió con la estrategia de tratamiento de documentos gestionados por correo electrónico. Con lo anterior se da por cumplido con lo programado para la actividad en 2021.		

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	En el mes de septiembre se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales donde participaron 90 prestadores de los servicios de Acueducto y Alcantarillado y 122 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 EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1j01WdqGP8jK8MhGRVgoM9ZhnE5zV74?usp=sharing	En el mes de octubre se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales, en donde se brindó asistencias técnicas a 270 organizaciones de servicios públicos y 110 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 380 participantes. Lo anterior, Con el fin de socializar del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1wJceMXMSRkUjDyypXm6D9LqLmM3B8-?usp=sharing	En el mes de noviembre se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales, en donde se brindó asistencias técnicas a 74 organizaciones de servicios públicos y 146 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 220 participantes. Lo anterior, Con el fin de socializar del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1t6HYcbNmZ6dRuWFKImyVrMFNOMnClvZw?usp=sharing	Actividad finalizada.	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo cumplió en noviembre con creces con la meta programada de realizar 85 talleres presenciales y virtuales de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales. Lo anterior se verificó en las actas y listado de asistencia de cada uno de los eventos programados.
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-OAPII	SIGME	TRIMESTRAL	De los 93 ítems publicados en el segundo trimestre, se pasó a 102 en el tercer trimestre. En el menú Transparencia del portal web, la entidad tiene publicada la información en los 9 numeralitos establecidos en la Resolución Mintic 1519 de 2020. En este periodo se incluyó información en los 4 submenús faltantes del numeral 6, correspondiente al menú Participa. Dos de ellos están pendientes de contenidos que se encuentran en elaboración por parte de las dependencias correspondientes. Igualmente, en este trimestre incluímos en la matriz de evidencias de Excel todos los ítems publicados en el numeral 9 Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad. En los reportes anteriores no se habían relacionado, aunque sí estaban cumplidos. Es de anotar que este numeral 9 hace referencia a temas particulares de la entidad, no define contenidos específicos como los otros numeralitos. En total, el	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de diciembre.	En el menú Transparencia del portal web, la entidad tiene publicada la información en los 9 numeralitos establecidos en la Resolución Mintic 1519 de 2020. De los 102 ítems publicados en el tercer trimestre, se pasó a 104 en el cuarto trimestre. En este periodo la sección de Trámites se desglosó para separar trámites ciudadanos de los trámites para prestadores. Se incluyó el numeral 1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención. En total, el menú de Transparencia cuenta con 104 ítems publicados y actualizados. Por lo anterior, el resultado del indicador muestra un cumplimiento del 99%. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1VXyD71HY4mJm3ux34X7W1EroBtRjvMpi?usp=sharing	Cumplida	La Oficina de Control Interno pudo evidenciar mediante la revisión de los enlaces de Drive y en el SIGME que la Oficina Asesora de Comunicaciones dio cumplimiento a la actividad de hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de ítems del módulo de transparencia del portal WEB; de tal manera, que se alcanzó el objetivo establecido del indicador, "Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés". Se verificó a diciembre de 2021 que se tenían 104 ítems publicados y actualizados con su enlace web correspondiente.

**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 - III Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 17/01/2022

Componente: Iniciativas adicionales					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 31 diciembre de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre 2021		
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Gestión de Integridad	1.1	Diseñar el plan de trabajo de transparencia e integridad para la Superservicios	Despacho del Superintendente	24759	05/01/2021 a 31/06/2021	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Actividad finalizada	Cumplida	Actividad finalizada y cumplida en el mes de marzo de la vigencia 2021
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 Sistema de Gestión Antisoborno en septiembre se publicó el proceso de selección SSPD-MC-032-2021 para la contratación de servicios de consultoría para la implementación de requisitos de debida diligencia, riesgos de soborno e investigación de soborno. EVIDENCIAS: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2286574&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	En octubre con el fin de continuar con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno se adjudicó el proceso de selección SSPD-MC-032-2021 para la contratación de servicios de consultoría para la implementación de requisitos de debida diligencia, riesgos de soborno e investigación de soborno según aceptación de oferta de mínima cuantía 659 de 2021. EVIDENCIA: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2286574&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	En noviembre con el fin de continuar con la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno se realizaron las acciones descritas a continuación: 1. Se realizaron entrevistas para diagnosticar el nivel de implementación de controles definidos en el capítulo 8 de la NTC ISO 37001:2017 en la entidad. 2. Se diseñaron contenidos y materiales para toma de conciencia y formación en cuestiones del numeral 7.3 de la NTC ISO 37001:2017. 3. Se realizaron mesas de trabajo con el fin de hacer seguimiento a la ejecución del contrato 659 de 2021 para fortalecimiento de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad. EVIDENCIA: 1. Radicado No. 20211200008953 Anexos 278, 283, 284, 285, 287, 288, 289, 291, 294, 295, 296, 299, 303 y 304. 2. Radicado No. 20211200008953 Anexo 277. 3. Radicado No. 20211200008953 Anexos 233, 278, 311 y 312.	En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno durante este periodo se realizaron las siguientes acciones: 1. Se realizó el diagnóstico de implementación de controles contenidos en numeral 8 de la norma ISO 37001. 2. Se propuso la metodología para la gestión de riesgos de soborno de acuerdo con requisitos 4.5 y 6.1 de la norma ISO 37001. 3. Se propuso la metodología para debida diligencia en riesgos de soborno de acuerdo a requisito 8.2 de la norma ISO 37001. 4. Se propuso la metodología para investigación y abordaje de soborno según requisito 8.10 de la norma ISO 37001. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1jT0onSKd0cT-5LUx0BfPJDg_-HrD-	Cumplida	La dependencia realizó las actividades para realizar la implementación del sistema de gestión antisoborno basado en la norma NTC ISO 37001:2016, en el periodo a verificar se adjudicó contrato de consultoría para la implementación de riesgos de soborno e investigación. Así mismo se evidencia tres videos denominados "el verdadero viaje en el tiempo; todo por ingenuo; una situación complicada" y los Documentos denominados "Mejorar las capacidades del sistema de gestión antisoborno de la superservicios en el modelo de operación por el procesos de la entidad" "Instructivo para la administración de riesgos" "Sistema de gestión antisoborno" "Instructivo metodológico para la aplicación de la debida diligencia en relación con los aspectos referidos en la norma NTC 37001:2017" y controles de asistencia; entre otros; actividades que denotan el cumplimiento de la misma.
3. Política de Gestión de Transparencia	3.1	Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Superservicios	Despacho del Superintendente	24760	01/04/2021 a 31/12/2021	Durante el mes de septiembre, se realizó el seguimiento a los planes de trabajo de integridad y transparencia, por medio de la segunda sesión del comité de transparencia, en donde se validó la inclusión de algunas actividades al plan de trabajo de transparencia para la vigencia 2021. De igual forma se incluyó una actividad en el plan de trabajo de integridad para el cuarto trimestre del año. EVIDENCIAS: https://drive.google.com/drive/folders/1c9ED_fJzh0hiXaXWB8x72MKHDXBBO?usp=sharing	Para este mes no se tiene contemplada la actividad.	Durante el mes de noviembre, se hizo seguimiento a los planes de trabajo de integridad y transparencia para la vigencia 2022, para posteriormente consolidar las actividades y actualizar la versión final de estos. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1TZwAT14JugKz2RfPKL0LwFJw06CVa?usp=sharing	Durante el mes de diciembre, se hizo seguimiento a los planes de trabajo de integridad y transparencia, consolidado avances que reportaron las áreas responsables de las actividades. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1TZwAT14JugKz2RfPKL0LwFJw06CVa?usp=sharing	Cumplida	La dependencia realizó seguimiento al plan de trabajo de transparencia e integridad implementado en la entidad, las actividades se desarrollaron a través de mesas de trabajo, coordinación de seguimiento y aclaración de dudas sobre las recomendaciones efectuadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Se evidencian controles de asistencias, correos electrónicos y el plan de trabajo entre otros documentos.
4. Transparencia colaborativa	4.1	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	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se continuó con la implementación de la metodología de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con ciudadanos; en ese orden de ideas se realizaron reuniones con ciudadanos para la co-creación del PAAC, particularmente de los componentes de rendición de cuentas y el de transparencia y acceso a la información pública. EVIDENCIAS: https://docs.google.com/presentation/d/1ZUhoWL-p7YCEtQnSPpzd5d46iC9ou/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&tpof=true&sd=true https://drive.google.com/file/d/1eEGGkZlaOz5Ujky6zDT7OXLt1f3UuvF/view?usp=sharing	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se validaron las problemáticas, necesidades de información y nuevas ideas trabajados con ciudadanos para la co-creación del PAAC (particularmente para rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública) EVIDENCIA: (i) PPT -Validación componente de rendición de cuentas: https://docs.google.com/presentation/d/1ZUhoWL-p7YCEtQnSPpzd5d46iC9ou/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&tpof=true&sd=true Radicado No. 20211200008943, anexo 00085 EXPEDIENTE No. 2021120020800001E (ii) PPT -Validación componente de transparencia y acceso a la información pública: https://docs.google.com/presentation/d/1EpHuhe6y45V4bXxUC2A9w-cYELyTY-/edit?usp=sharing&oid=113701943398225698880&tpof=true&sd=true https://drive.google.com/file/d/1LDnWanBKFvCvF85CfcCn	Durante el periodo de reporte no se adelantaron acciones relacionadas con esta actividad.	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se revisaron los planes de acción institucionales formulados por las dependencias para la vigencia 2022, con el fin de garantizar la inclusión de las actividades propuestas por los ciudadanos en el marco del ejercicio de co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. EVIDENCIA: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1P-tRiisNw1m8TyywMVvFQ5HLuOH48/edit?usp=sharing&oids=114723134372057561592&tpof=true&sd=true https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1CsW1TSwZhV9hE7UO0chiGefXQJEna	Cumplida	La OAPI ejecutó dentro del cuatrimestre las acciones planeadas en la actividad de Diseñar las estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios y realizar seguimiento a su implementación dado que llevó a cabo revisión de los planes de acción planteados por las dependencias para la vigencia 2022 entre otras actividades, las evidencias reportadas del cumplimiento de la actividad denotan el cumplimiento de las actividades. En los documentos aportados se aprecian controles de asistencias, el plan de trabajo transparencia acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Entre otros documentos.

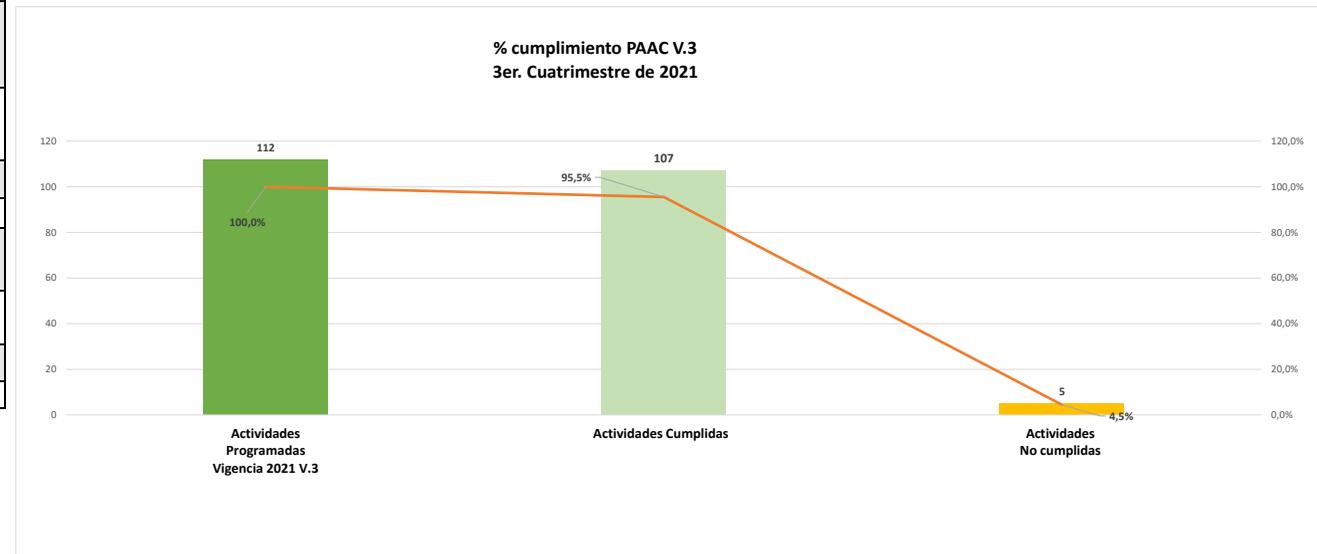
Evaluación y Seguimiento: Andrea Castro - Profesional Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2021

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 17 de enero de 2022

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC V.3 - VIGENCIA 2021 Seguimiento Oficina de Control Interno				
ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC 3er. Cuatrimestre año 2021				
COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.3	Actividades En Desarrollo	Actividades Cumplidas	Actividades No Cumplidas
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	6	0	6	0
Racionalización de Trámites	1	0	1	0
Rendición de Cuentas	12	0	12	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	57	0	57	0
Transparencia y Acceso a la Información	32	0	27	5
Iniciativas adicionales	4	0	4	0
TOTAL	112	0	107	5



% Cumplimiento Acumulado PACC V.3 - Corte Diciembre 2021		
Actividades Programadas Vigencia 2021 V.3	112	100,0%
Actividades Cumplidas	107	95,5%
Actividades No cumplidas	5	4,5%

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 tercer 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 Tercer Cuatrimestre 2021.
- * El alcance del seguimiento, con corte a 31 de diciembre estuvo orientado a revisar y evaluar las actividades formuladas y en ejecución en las fechas establecidas, observando coherencia y consistencia de las actividades ejecutadas según verificación de soportes y evidencias de los planes anuales por dependencias en Sisgestión y las descritas formuladas y programadas en 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, en el Componente: Transparencia y el Acceso a la Información se observa que 5 actividades que no se cumplieron al 100% conforme a lo planeado en la meta establecida.
- * Frente al total de actividades para el III cuatrimestre se adicionan 7 actividades a ejecutar por la DT Nororienté: 6 para el componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano y 1 para el componente de Transparencia y acceso a la información. Es decir, el PAAC v.3 2021 cierra con un total de **112** actividades así: **107** cumplidas al 100% conforme a la meta programada lo que representa el 95,5%; 4 actividades de las direcciones territoriales con una baja ejecución del indicador de trámites y, 1 actividad de la Dirección Administrativa no contiene información alguna en los drives de soportes de Sisgestión y monitoreo (carpeta vacía), lo que representa el 4,5%.

En cuanto al **Mapa de Riesgos de Corrupción** con corte a 31 de diciembre de 2021, se concluye que:

- Los controles establecidos se están aplicando y son efectivos, no se evidencia materialización de riesgos de corrupción en los procesos.
- 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.
- Se recomienda que la documentación realizada para fortalecimiento de controles también quede contenida como controles de riesgos de corrupción, y que sean valorados para reducir el riesgo residual.
- La política de riesgos está alineada con la planificación estratégica de la entidad y actualizada Código DE-M-002, Versión 12 vigente 20/12/2021.
- Se realizó publicación de la matriz de riesgos con todos los aspectos de evaluación y seguimiento.
- Los riesgos de corrupción de todos los procesos están en estado aprobado y con sus respectivos seguimientos.
- La ACPM AP-CD-007 no tiene análisis causal.
- Para los riesgos de corrupción de los procesos: Adquisición de bienes y servicios, Gestión del talento humano, Medidas para el control y Vigilancia e inspección, 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 encaminados 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.