

**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 - I Cuatrimestre 2021

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

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril 2021	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Implementar el Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	24623	01/03/2021 al 23/12/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Para este periodo se elaboró el cronograma para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad. EVIDENCIAS: <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fH510cEApUOE2Nhp02bAuGd85KYNXV/edit#gid=1393499114">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fH510cEApUOE2Nhp02bAuGd85KYNXV/edit#gid=1393499114</a>	1. Se propusieron a los líderes de procesos ajustes a los formatos de declaración de inhabilidades, incompatibilidades y registro de conflictos de intereses y de compromiso de transparencia para personas naturales, así como formatos de debida diligencia para personal y para socios de negocios en los procesos de Talento Humano y Adquisición de B/S, respectivamente. 2. Se ajustó valoración de los riesgos de corrupción en los procesos Protección al Usuario, Medidas para el Control, Vigilancia e Inspección y su tratamiento mediante acciones AP-PJ-001, AP-CT-001, AP-VI-001 y AP-VI-002 haciéndolos conformes con requisitos relativos a la gestión de riesgo de soborno 3. Se retroalimentó al líder sobre necesidades de fortalecimiento de la valoración del riesgo de soborno: "Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destinación indebida de recursos de patrimonio autónomo administrados por la SSPD" así como de la determinación de la acción para tratamiento de riesgo (AP-CT-002) EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/117kXHsU24aJ7OTPNsU1pQVsh1JdKo?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/117kXHsU24aJ7OTPNsU1pQVsh1JdKo?usp=sharing</a> 2. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a1a6b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a1a6b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/94a266c2a43e9636052584d5004d21c8?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/94a266c2a43e9636052584d5004d21c8?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/e2acfb9e21ad4e3d0525866100791ca4?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/e2acfb9e21ad4e3d0525866100791ca4?OpenDocument</a> 3. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/cab46481412c9a16052585c8005853ff?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/cab46481412c9a16052585c8005853ff?OpenDocument</a>	En el mes de marzo, se estableció cronograma para la implementación del sistema de gestión anti soborno en el cual se estipuló la fase dentro del ciclo PHVA, actividad, propósito, responsable, fecha de inicio y fecha final de las actividades. Evidencia: <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fH510cEApUOE2Nhp02bAuGd85KYNXV/edit#gid=1393499114">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fH510cEApUOE2Nhp02bAuGd85KYNXV/edit#gid=1393499114</a> En el mes de abril, se realizaron las siguientes actividades: 1. Propuesta a los líderes ajustes formatos: declaración de inhabilidades, incompatibilidades y registro de conflictos de intereses, compromiso transparencia personas naturales, debida diligencia para personal y para socios de negocios en los procesos de Talento Humano y Adquisición de B/S. 2. Ajuste de valoración de riesgos de corrupción proceso protección al usuario 21/01/2021. 3. Retroalimentación al líder sobre necesidades de fortalecimiento de la valoración del riesgo de soborno: "Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destinación indebida de recursos de patrimonio autónomo administrados por la SSPD" así como de la determinación de la acción para tratamiento de riesgo (AP-CT-002) Evidencias: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/117kXHsU24aJ7OTPNsU1pQVsh1JdKo?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/117kXHsU24aJ7OTPNsU1pQVsh1JdKo?usp=sharing</a> 2. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a1a6b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a1a6b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/94a266c2a43e9636052584d5004d21c8?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/94a266c2a43e9636052584d5004d21c8?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/e2acfb9e21ad4e3d0525866100791ca4?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/e2acfb9e21ad4e3d0525866100791ca4?OpenDocument</a> 3. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/cab46481412c9a16052585c8005853ff?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/cab46481412c9a16052585c8005853ff?OpenDocument</a> En los documentos se evidencia coherencia y consistencia de las actividades realizadas. No obstante, la fecha de inicio no corresponde con la descrita en el documento PAAC v.2, publicado en la web (01/02/2021 al 23/12/2021). Se recomienda efectuar el ajuste para que exista consistencia en las fuentes de información.	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Definir tratamientos de los riesgos de corrupción y gestión	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	24820	01/01/2021 a 31/03/2021	En este periodo se revisaron y actualizaron los riesgos de corrupción identificados por los líderes de los siguientes procesos: Adquisición de bienes y servicios, Control disciplinario interno, Defensa judicial, Gestión de bienes y servicios, Comunicaciones, Control disciplinario interno, Defensa judicial, Gestión administrativa y logística, Gestión de tecnologías de la información, Gestión documental, Medidas para el control y Protección al usuario. Evidencias en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&amp;Start=1&amp;Count=30&amp;Expand=44">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&amp;Start=1&amp;Count=30&amp;Expand=44</a>	En este periodo se identificaron los riesgos de bienes y servicios, Comunicaciones, Control disciplinario interno, Defensa judicial, Gestión administrativa y logística, Gestión de tecnologías de la información, Gestión documental, Medidas para el control y Protección al usuario. Evidencias en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoV3?OpenView&amp;Start=1&amp;Count=30&amp;Expand=20#20">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoV3?OpenView&amp;Start=1&amp;Count=30&amp;Expand=20#20</a>	Durante el primer trimestre se identificaron 35 riesgos de gestión, de los cuales 17 fueron aprobados y actualizados formalizados en el SIGME en el primer trimestre de la vigencia; asociados a los procesos: Comunicaciones, Control disciplinario interno, Defensa judicial, Gestión administrativa y logística, Gestión de tecnologías de la información, Gestión documental, Gestión financiera, Normativa, Adquisición de bienes y servicios, Vigilancia e Inspección y Gestión financiera. A la fecha se encuentran pendiente los riesgos de los siguientes procesos: Dirección estratégica, Evaluación de la gestión institucional, Gestión del conocimiento, Fortalecimiento del control social, Protección al usuario, Gestión del talento humano, Mejora e innovación, y Seguimiento y medición. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1ePF5D8MaKuFFEEJaG5uEdZ1r908U92/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ePF5D8MaKuFFEEJaG5uEdZ1r908U92/view?usp=sharing</a>	Actividad finalizada	En Desarrollo	En el mes de enero, se revisaron y actualizaron los <b>Riesgos de corrupción</b> , identificados por los líderes de los siguientes procesos: Adquisición de bienes y servicios, Control disciplinario interno, Gestión administrativa y logística, Gestión financiera, Medidas para el control y Protección al usuario  En el mes de marzo, se identificaron 35 <b>Riesgos de gestión</b> , de los cuales 17 fueron actualizados, aprobados y formalizados en el SIGME asociados a los procesos: Adquisición de bienes y servicios, Comunicaciones, Control disciplinario interno, Defensa judicial, Gestión administrativa y logística, Gestión de tecnologías de la información, Gestión documental, Medidas para el control, Mejora e innovación, Normativa, Seguimiento y medición, Vigilancia e Inspección y Evaluación a la Gestión Institucional.  A la fecha se encuentran pendientes los riesgos de los procesos: Gestión del conocimiento, Fortalecimiento del control social, Protección al usuario, Gestión del talento humano, Mejora e innovación, y Seguimiento y medición. Evidencias: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&amp;Start=1&amp;Count=30&amp;Expand=44">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&amp;Start=1&amp;Count=30&amp;Expand=44</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1ePF5D8MaKuFFEEJaG5uEdZ1r908U92/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ePF5D8MaKuFFEEJaG5uEdZ1r908U92/view?usp=sharing</a>
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	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en este periodo se llevaron a cabo las actividades relacionadas a continuación: 1. Se realizaron reuniones para la definición del documento de la estrategia de rendición de cuentas y cronograma de actividades 2021 2. Se realizó jornada de orientación sobre: "Cómo rendir cuentas en la Superservicios" con las Direcciones Territoriales. Evidencias en: 1. Radicado 20211200008943, anexo 007, Expediente No. 202112002080001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1BcIFEGW56AsDX5zG2a2ao_1f6oY-AwnK/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BcIFEGW56AsDX5zG2a2ao_1f6oY-AwnK/view?usp=sharing</a> 2. Radicado 20211200008943, anexo 010, Expediente No. 202112002080001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1SGD6LbN-689C3gZuXwL7_-k03BailIP/view?usp=sharing22100%">https://drive.google.com/file/d/1SGD6LbN-689C3gZuXwL7_-k03BailIP/view?usp=sharing22100%</a>	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en marzo se diseñó una infografía con una propuesta de metodología de co-creación para la elaboración colectiva del PAAC 2022. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA--04Uu0xPailmZxLLMvg/view">https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA--04Uu0xPailmZxLLMvg/view</a>	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, se elaboró una metodología para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022, la cual está dirigida a vocales de control, líderes comunitarios y grupos de valor; con el objetivo de incentivar la participación de estos en el diagnóstico y formulación del PAAC, a través de las cinco fases del Design Thinking  <a href="https://drive.google.com/file/d/1ByPp7HLkXi-X0i0BCRvqz_Lis-D_1t0v/view">https://drive.google.com/file/d/1ByPp7HLkXi-X0i0BCRvqz_Lis-D_1t0v/view</a>	Como parte del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, se elaboró una metodología para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022, dirigida a vocales de control, líderes comunitarios y grupos de valor; promoviendo así la participación en el diagnóstico y formulación.	En Desarrollo	Enero. Se realizó reunión para la definición de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2021. Febrero. Se realizaron reuniones para la definición del documento de la estrategia de rendición de cuentas y cronograma de actividades 2021 y jornada de orientación con las direcciones territoriales tema "¿Cómo rendir cuentas en la Superservicios?" Marzo. Infografía con una propuesta de metodología de co-creación para la elaboración colectiva del PAAC 2022 Abril. Elaboración de metodología para la co-creación del PAAC 2022, dirigida a vocales de control, líderes comunitarios y grupos de valor; promoviendo así la participación en el diagnóstico y formulación.  Evidencias: Radicado No. 20211200008943, anexo 0001, Expediente No. 202112002080001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1BcIFEGW56AsDX5zG2a2ao_1f6oY-AwnK/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BcIFEGW56AsDX5zG2a2ao_1f6oY-AwnK/view?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1SGD6LbN-689C3gZuXwL7_-k03BailIP/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1SGD6LbN-689C3gZuXwL7_-k03BailIP/view?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA-G4LU0PaIlmZxLLMvg/view">https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA-G4LU0PaIlmZxLLMvg/view</a> Una vez verificados los soportes se encuentran acordes con las actividades y son coherentes y pertinentes.
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	Actividad programada a partir de septiembre	Actividad programada a partir de septiembre	Actividad programada a partir de septiembre	Actividad programada a partir de septiembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	
	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	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Para este periodo se revisó el Instructivo de Gestión de Riesgos en lo referente a seguridad digital, de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 de diciembre de 2020, publicado por el DAFP, y se propusieron ajustes en ese sentido. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1p8PDco-SjeRgtYaQ14mCky_sU430jBZ/view">https://drive.google.com/file/d/1p8PDco-SjeRgtYaQ14mCky_sU430jBZ/view</a>	En el marco de la revisión y validación de la documentación del SIGME y el módulo de ISODOC asociado a los riesgos, en este periodo, se adelantó una mesa de trabajo, con el fin de revisar la nueva Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V.5 del DAFP, en la cual se identificaron algunos aspectos para tener en cuenta en la actualización del instructivo de gestión de riesgos de la entidad y en el módulo de riesgos de corrupción, de gestión y de seguridad de la información, en la plataforma ISODOC, estos serán informados al proveedor SISCOMPUTO en mayo para su intervención EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1m0r1ZysgKuN-9mKtITuyg3EanyQIVAB/view">https://drive.google.com/file/d/1m0r1ZysgKuN-9mKtITuyg3EanyQIVAB/view</a>	En Desarrollo	Marzo. Se realizó revisión del Instructivo de Gestión de Riesgos DE-I-004, en lo referente a seguridad digital, acorde con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 de diciembre de 2020 del DAFP, y se propusieron ajustes. Abril. Se realizó reunión el 14/04/2021 en la que se realizó revisión de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V.5 del DAFP, se identificaron aspectos a tener en cuenta en la actualización del instructivo de gestión de riesgos y en el módulo de riesgos de corrupción, de gestión y de seguridad de la información, en la plataforma ISODOC, estos serán informados al proveedor SISCOMPUTO en mayo para su intervención Evidencias: <a href="https://drive.google.com/file/d/1p8PDco-SjeRgtYaQ14mCky_sU430jBZ/view">https://drive.google.com/file/d/1p8PDco-SjeRgtYaQ14mCky_sU430jBZ/view</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1m0r1ZysgKuN-9mKtITuyg3EanyQIVAB/view">https://drive.google.com/file/d/1m0r1ZysgKuN-9mKtITuyg3EanyQIVAB/view</a> Se evidenció que los documentos soportes son coherentes y corresponden a las actividades realizadas.

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 programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Durante este periodo no se registró seguimiento de los controles de los riesgos por parte de los líderes de proceso, por ende, no se revisaron controles por parte de los enlaces de la OAPII. EVIDENCIA: N.A	En abril se realizó seguimiento a los controles de los 1. riesgos de gestión de los procesos: (i) Gestión Documental (ii) Control Disciplinario Interno (iii) Comunicaciones (iv) Gestión Financiera (v) Adquisición de B/S (vi) Fortalecimiento control social (vii) Gestión administrativa y logística (viii) Gestión del TH (ix) Medidas para el control (x) Gestión normativa (xi) Protección al usuario (xii) Vigilancia y Control. 2. Riesgos de corrupción: (i) Adquisición de B/S (ii) Control disciplinario interno, (iii)Gestión administrativa y logística, (iv)Gestión financiera, (v) Medidas para el control, (vi)Protección al usuario, (vii)Vigilancia y Control. 3. Riesgos digitales: (i) Comunicaciones (ii) Direcciónamiento Estratégico, (iii) Fortalecimiento del control social (iv) Gestión de la información y el conocimiento (vi) Gestión de tecnologías de la información (viii) Gestión del TH (ix) Gestión Documental (x) Gestión Financiera (xi) Medidas para el control (xii) Mejora e innovación EVIDENCIA: 1. Ver los procesos mencionados en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Ma paRiesgoProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Ma paRiesgoProcesoV3?OpenView</a> 2. Ver los procesos mencionados en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Ma paRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Ma paRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView</a> 3. Ver los procesos mencionados en: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Ma paRiesgoSeguridadInformacionProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/Ma paRiesgoSeguridadInformacionProcesoV3?OpenView</a>	En Desarrollo	Durante el mes de abril se realizó seguimiento a los controles para tratamiento de riesgos así: <b>Riesgos de gestión de los procesos:</b> 1. Gestión Documental 2. Control Disciplinario Interno 3. Comunicaciones 4. Gestión Financiera 5. Adquisición de B/S 6. Fortalecimiento control social 7. Gestión administrativa y logística 8. Gestión del TH 9. Medidas para el control 10. Gestión normativa 11. Protección al usuario 12. Vigilancia y Control. <b>Riesgos de corrupción de los procesos:</b> 1. Adquisición de B/S 2. Control disciplinario interno, 3.Gestión administrativa y logística, 4.Gestión financiera, 5. Medidas para el control,6.Protección al usuario, 7. Vigilancia <b>Riesgos digitales de los procesos:</b> 1. Comunicaciones 2. Direcciónamiento Estratégico, 3. Fortalecimiento del control social 4. Gestión de la información y el conocimiento 5. Gestión de tecnologías de la información 6. Gestión del TH 7. Gestión Documental 8. Gestión Financiera 9. Medidas para el control 10. Mejora e innovación Evidencias: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoV3?OpenView</a> <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView</a> <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoSeguridadInformacionProcesoV3?OpenView">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoSeguridadInformacionProcesoV3?OpenView</a> Una vez realizada revisión aleatoria se evidenció que las actividades realizadas se encuentran debidamente soportadas. . . . .
----------------	------	------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-------	-------------------------	----------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**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 - I Cuatrimestre 2021  
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 14 de mayo de 2021

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCION			MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril 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	enero	febrero	marzo	abril	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 PQR al interior de la entidad.	Diminución en los tiempos al interior de la entidad par 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 territorio.	Actividad programada a partir de febrero	Se realizó diseño y presentación de la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano de la SSPD, con aportes de actividades de planeación participativa en 2020. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1YMcCM-BZMgLytybq1eAqFAqvBP2ee/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1YMcCM-BZMgLytybq1eAqFAqvBP2ee/view?usp=sharing</a>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación base o de inducción lo que todo colaborador de la Superintendencia de saber: <a href="https://acortar.link/wv1nD">https://acortar.link/wv1nD</a></li> <li>2. Reunión Planificador de capacitaciones <a href="https://acortar.link/vzcl">https://acortar.link/vzcl</a></li> <li>3. Ajuste del Planificador de capacitaciones 2021 <a href="https://acortar.link/0q98">https://acortar.link/0q98</a></li> <li>4. Organización listado final de asistentes curso virtual Sena para Call Center y SUIT <a href="https://acortar.link/hc708">https://acortar.link/hc708</a></li> <li>5. Listado de capacitaciones con función pública 2021 <a href="https://acortar.link/E92hJ">https://acortar.link/E92hJ</a></li> <li>6. Reunión con el DNP lenguaje claro <a href="https://acortar.link/8TQc">https://acortar.link/8TQc</a></li> <li>7. Contacto con Función Pública y organización de capacitaciones 2021 <a href="https://acortar.link/LGUE">https://acortar.link/LGUE</a></li> <li>8. Planificador de capacitaciones 2021 <a href="https://acortar.link/6eAIB">https://acortar.link/6eAIB</a></li> <li>9. Organización de caracterización rural <a href="https://acortar.link/gmY4t">https://acortar.link/gmY4t</a></li> <li>10. Organización revisión y ajustes de NSU 2021 <a href="https://acortar.link/7PdI">https://acortar.link/7PdI</a></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización en temas discapacidad visual y auditiva, Centro de Relevé</li> <li>2. Se programa reunión para iniciar curso lenguaje claro actualizado 2021.</li> <li>3. Reunión con DNP entrega de recomendaciones NSU 2021</li> <li>4. Capacitación base o de inducción "Lo que todo colaborador de la Superintendencia de saber"</li> <li>5. Se diseñó el formato de evaluación de la capacitación "Lo que todo colaborador debe saber"</li> <li>6. Curso servicio al cliente telefónico SENA</li> <li>7. Diseño de la estrategia de racionalización de trámites 2021</li> <li>8. Diseño de campañas sobre racionalización de trámites</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización en temas discapacidad visual y auditiva, Centro de Relevé</li> <li>2. Se programa reunión para iniciar curso lenguaje claro actualizado 2021.</li> <li>3. Reunión con DNP entrega de recomendaciones NSU 2021</li> <li>4. Capacitación base o de inducción "Lo que todo colaborador de la Superintendencia de saber"</li> <li>5. Se diseñó el formato de evaluación de la capacitación "Lo que todo colaborador debe saber"</li> <li>6. Curso servicio al cliente telefónico SENA</li> <li>7. Diseño de la estrategia de racionalización de trámites 2021</li> <li>8. Diseño de campañas sobre racionalización de trámites</li> </ol>	En Desarrollo	<p>La estrategia de racionalización de trámites se encuentra contenida en la actividad 24441 del plan de acción de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio -SDPUGT, observando que las evidencias y soportes de su avance son consistentes con las actividades propias desarrolladas para cada mes, conforme al diseño, implementación y ejecución del cronograma establecido para tal fin; así como está interrelacionada con las medidas de mejora identificadas en la medición FURAG 2019 (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión).</p> <p>Evidencia: <a href="https://drive.google.com/file/d/1Wl-2mWH3sdGaRa4JyCYaxrJmCofF62_view">https://drive.google.com/file/d/1Wl-2mWH3sdGaRa4JyCYaxrJmCofF62_view</a></p> <p>De igual forma se observa la inscripción de la estrategia para racionalización del trámite en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT con el código 25275, evidenciando el registro del monitoreo por parte de la OAPI para el 1er. C-2021 y publicado en la página web de la SSPD.</p> <p>Evidencia: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeaci%C3%B3n/2021/Abr/plan_de_estrategia_de_racion_alizacion_2021_con_monitoreo_de_la_oficina_asesora_de_planeacion_e_innovacion_institucional.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeaci%C3%B3n/2021/Abr/plan_de_estrategia_de_racion_alizacion_2021_con_monitoreo_de_la_oficina_asesora_de_planeacion_e_innovacion_institucional.pdf</a></p> <p>Asimismo, se encuentra articulada de manera transversal con la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano del 2021 que se viene ejecutando por parte de la SDPUGT.</p> <p>Evidencia: <a href="https://drive.google.com/file/d/1jYMcCM-BZMgLytybq1eAqFAqvBP2ee/view">https://drive.google.com/file/d/1jYMcCM-BZMgLytybq1eAqFAqvBP2ee/view</a></p> <p>No obstante, se recomienda corregir en el documento del PAAC publicado en la web, pagina 5, para el Componente Estrategia de Racionalización de Trámites, el número del código del trámite con el cual está identificado dentro del SUIT, se observa el 23275 siendo el correcto el 25275, con el fin que las fuentes de información sean consistentes entre sí.</p>

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

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

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2021

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

Componente: Rendición de Cuentas						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril 2021	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	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	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo a evaluar.
	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 enero se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 3 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 26 publicaciones en Twitter, 16 en Facebook, 2 en LinkedIn, 72 en portal web, 18 en Intranet, 1 boletín virtual Informato, 13 correos electrónicos sectorizados. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing</a>	En febrero se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 5 comunicados de prensa, 1 nota de interés, 67 publicaciones en Twitter, 48 en Facebook, 2 en LinkedIn, 46 en portal web, 4 en portal SUI, 25 en Intranet, 4 boletín virtual Informato, 17 correos electrónicos sectorizados, 5 carteleros virtuales y 2 fondos de pantalla. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing</a>	En marzo se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 7 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 157 publicaciones en Twitter, 79 en Facebook, 7 en YouTube, 3 en LinkedIn, 78 en portal web, 8 en portal SUI, 27 en Intranet, 4 boletines virtuales Informato, 38 correos electrónicos sectorizados, 7 carteleros virtuales y 1 fondo de pantalla. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing</a>	En abril se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 5 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 160 publicaciones en Twitter, 71 en Facebook, 10 en YouTube, 5 en LinkedIn, 60 en portal web, 11 en portal SUI, 27 en Intranet, 3 boletines virtuales Informato, 38 correos electrónicos sectorizados, 7 carteleros virtuales y 1 fondo de pantalla. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se divulgó información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles como: comunicados de prensa, página web, YouTube, Facebook, twitter, intranet, LinkedIn, portal SUI, boletines virtuales Informato, correos electrónicos sectorizados, carteleros virtuales entre otros). CO-F-009 V.4 2021, control de divulgación en medios de comunicación, en el que se detalla (No, tema de divulgación, dependencia solicitante, nombre del solicitante, tipo de solicitud, medio/canal comunicación, tema nombre del archivo, enlace o soporte de la publicación o divulgación, fecha solicitud, fecha de publicación, responsable publicación y observaciones). Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqJyE/v-Hk8mco1_q_gzDotJGvC?usp=sharing</a> Se realizó revisión aleatoria evidenciando que se encuentran acordes con los productos establecidos en SISGESTION plan de acción 2021. Oficina Asesora de Comunicaciones.
	1.3.	Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada	Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación	24455	1/06/2021 al 31/12/2021	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo a evaluar.
	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 temas 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. Enlace Google Drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8</a>	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Enlace Google Drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8</a>	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8</a>	Se está recopilando información a partir de las Cifras Representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicional a esto los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8</a>	En Desarrollo	En los meses de enero a abril se está recopilando información a partir de las cifras representativas que las empresas en toma de posesión remiten a esta Dirección. Adicionalmente se tienen los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Evidencia: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8">https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWhnWYnka05pTm8</a> Acorde con la revisión aleatoria realizada los soportes corresponden con las actividades realizadas.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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 enero no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas desde la OAC.	En febrero no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas desde la OAC	En desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas, y con motivo de la expedición de la Resolución 20211000011445, que ordena la liquidación de Electricaribe, el 24 de marzo se realizó en Barranquilla una rueda de prensa con medios de comunicación, en modalidad presencial y virtual, liderada por la superintendente, Natasha Avendaño. El tema ha sido de relevancia e interés público. Los interesados realizaron preguntas y entrevistas directas a la superintendente. EVIDENCIAS: <a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/543378232727253/">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/543378232727253/</a> <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1376117211544199175">https://twitter.com/Superservicios/status/1376117211544199175</a> Comunicado oficial en <a href="https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/superservicios-ordena-dar-inicio-al-proceso-de-liquidacion-de-Noticias-en-medios-de-comunicacion-(informe-de-presencia-en-medios-hoja-marzo)">https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/superservicios-ordena-dar-inicio-al-proceso-de-liquidacion-de-Noticias-en-medios-de-comunicacion-(informe-de-presencia-en-medios-hoja-marzo)</a> en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMS/c6HQfpeGxvazZRTeHmIVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMS/c6HQfpeGxvazZRTeHmIVU?usp=sharing</a>	En desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas, y en el marco del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, la Oficina Asesora de Comunicaciones acompañó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2020, realizada el 26 de abril en conjunto con el Despacho, la OAPII y la SDPUGT, en transmisión vía Facebook Live. Igualmente, en el marco de visitas técnicas a prestadores en Norte de Santander y Casanare, la superintendente realizó ruedas de prensa con medios de comunicación para informar sobre los resultados de las acciones de inspección a las condiciones de prestación de los servicios públicos y responder las preguntas de los periodistas, así: Pamplona el 22 de abril - acciones de inspección en Centrales de Energía de Norte de Santander, Empopangona, entre otras empresas. Yopal el 9 de abril - resultado de visitas a la Empresa de Energía del Casanare - Enerca y Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal - EAAAY EVIDENCIA: Informe sobre la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas y documentos resumen de las ruedas de prensa en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1unyZMY5rcd4_A_fyC1FTVOpTXQkT4u?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1unyZMY5rcd4_A_fyC1FTVOpTXQkT4u?usp=sharing</a>	En Desarrollo	El 24 de marzo se realizó en Barranquilla rueda de prensa con medios de comunicación, en modalidad presencial y virtual, liderada por la superintendente, Natasha Avendaño, tema liquidación Electricaribe. Noticias en medios de comunicación (informe de presencia en medios) Se realiza informe de presencia en medios detallando (fecha, tipo de medio, nombre del medio, ciudad, título de la noticia, resumen, enlace y tratamiento). El 26 de abril se realizó audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2020, en conjunto con el Despacho, la OAPII y la SDPUGT, en transmisión vía Facebook Live. Evidencias: <a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/543378232727253/">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/543378232727253/</a> <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1376117211544199175">https://twitter.com/Superservicios/status/1376117211544199175</a> <a href="https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/superservicios">https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados/superservicios</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMS/c6HQfpeGxvazZRTeHmIVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMS/c6HQfpeGxvazZRTeHmIVU?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1unyZMY5rcd4_A_fyC1FTVOpTXQkT4u?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1unyZMY5rcd4_A_fyC1FTVOpTXQkT4u?usp=sharing</a> Se realizó verificación aleatoria encontrando que los soportes registrados son coherentes con las actividades desarrolladas.
			Dirección Territorial Centro	24254	01/03/2021 al 30/11/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Durante el mes de marzo se realizó un avance del informe de rendición de cuentas sobre la gestión de la Dirección Territorial Centro, en donde describen los aspectos desarrollados en presencia institucional y participación ciudadana. Ver archivo "Informe de evaluación de la estrategia de participación ciudadana del primer trimestre de 2021 DTC" EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kvTig4zDZVCntrrcCa8UZcrd98-5uh">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kvTig4zDZVCntrrcCa8UZcrd98-5uh</a>	En Desarrollo	Marzo, se realizó un avance del informe de rendición de cuentas sobre la gestión de la Dirección Territorial Centro, se describen los aspectos desarrollados en presencia institucional y participación ciudadana. Informe de evaluación de la estrategia de participación ciudadana del primer trimestre de 2021 DTC. Se estipula estrategia, actividad, departamento, municipio, fecha programada, fecha ejecutada, expediente, entre otros. Además se identifica la problemática identificada en las actividades de PC. Abril, se llevó a cabo una reunión con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio en la que socializaron los lineamientos para la realización de rendición de cuentas del año 2021 Evidencias: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kvTig4zDZVCntrrcCa8UZcrd98-5uh">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kvTig4zDZVCntrrcCa8UZcrd98-5uh</a> <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Vcuv-SdIDwykBrOjMXSLRZXGhtreP_Om">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Vcuv-SdIDwykBrOjMXSLRZXGhtreP_Om</a> <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/178FICaGZzmOfKemJi6MaS8VQ1kkZGhs/edit#gid=2039626107">https://docs.google.com/spreadsheets/d/178FICaGZzmOfKemJi6MaS8VQ1kkZGhs/edit#gid=2039626107</a> Se realizó revisión aleatoria de las publicaciones e evidenciando que se encuentran acordes con los productos establecidos en SISGESTION plan de acción 2021.	
		Dirección Territorial Norte	24323	01/03/2021 al 30/11/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	En marzo se realizó mesa de trabajo con el personal de participación ciudadana y la directora territorial para establecer estrategias para la elaboración del video de rendición de cuentas de la gestión de la territorial. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qzFm4H3Uc/fmwCsV81eWnO43NORJa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1qzFm4H3Uc/fmwCsV81eWnO43NORJa?usp=sharing</a>	En Desarrollo	El 23 de abril se realizó ejercicio preparatorio para la rendición de cuentas de la gestión de la territorial, realizando el registro audio visual para el video de apoyo que se pasara durante la rendición de cuentas, como también se escogió la plataforma por donde se va hacer la transmisión que va ser Meet EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1QJiW175YqH3SEr1wVHdICUKzcx9XFp?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1QJiW175YqH3SEr1wVHdICUKzcx9XFp?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Marzo, Mesa de trabajo con el personal de participación ciudadana y la directora territorial para establecer estrategias para la elaboración del video de rendición de cuentas de la gestión de la territorial. Abril, Se efectuó ejercicio preparatorio para la rendición de cuentas de la DTN, estableciendo el audio visual para el video de apoyo para la rendición de cuentas, transmisión que va ser Meet. Evidencias: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qzFm4H3Uc/fmwCsV81eWnO43NORJa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1qzFm4H3Uc/fmwCsV81eWnO43NORJa?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1QJiW175YqH3SEr1wVHdICUKzcx9XFp?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1QJiW175YqH3SEr1wVHdICUKzcx9XFp?usp=sharing</a> Se evidencia que los soportes corresponden con las actividades realizadas por la DTN.

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	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Durante el periodo de Marzo se realizo consulta de los documentos: Manual único de rendición cuentas el cual fue emitido por el DAFP y estrategia de rendición de cuentas emitido por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios para revisar los componentes de el ejercicio de rendición de cuentas, para tener en cuenta cómo realizar un ejercicio más transparente y conocer a profundidad cómo garantizar a la ciudadanía el acceso a la información. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1EKHeZUVcKk9gPyhI9vNL08oJ1M05ro-View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1EKHeZUVcKk9gPyhI9vNL08oJ1M05ro-View?usp=sharing</a>	Durante el periodo de Abril se llevó a cabo reunión, con el enlace de participación ciudadana de la SDPUGT, en la cual se recibió orientación acerca de los lineamientos y metodología a tener en cuenta para el desarrollo de la rendición de cuentas. En cuanto a los temas que se darán a conocer a la ciudadanía y grupos se han definido los siguientes: Estadísticas de tramites vigencia 2020-2021 Empresas bajo vigilancia de nuestra jurisdicción Tipificación de tramites Reclamaciones por causal Actividades de participación ciudadana. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1GgIoCk8CCdYxBf3SXCDaZWIIZ22Fh/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GgIoCk8CCdYxBf3SXCDaZWIIZ22Fh/view?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Marzo. Se reviso el MURC del DAFP y estrategia de rendición de cuentas de la supe servicios, revisando los componentes establecidos, con el fin de dar aplicabilidad a los mismos acorde con la gestión de la DT Occidente. Abril. Se efectuó reunión, con el enlace de pc de la SDPUGT, en la cual se recibió orientación acerca de los lineamientos y metodología de la rendición de cuentas. Se trataron temas como: estadísticas de tramites vigencia 2020-2021, empresas bajo vigilancia de la dtoc, tipificación de tramites y reclamaciones, los cuales se darán a conocer a la ciudadanía. Evidencias: <a href="https://drive.google.com/file/d/1EKHeZUVcKk9gPyhI9vNL08oJ1M05ro-View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1EKHeZUVcKk9gPyhI9vNL08oJ1M05ro-View?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1GgIoCk8CCdYxBf3SXCDaZWIIZ22Fh/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1GgIoCk8CCdYxBf3SXCDaZWIIZ22Fh/view?usp=sharing</a> Los documentos soportes son coherentes con las actividades realizadas.	
		Dirección Territorial Oriente	24273	01/03/2021 al 30/11/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Esta actividad no tiene meta para el mes de marzo, sin embargo se adelantan acciones de revisión de documentación por orientación de la SDPUGT para conocer los criterios de ejecución de esta. Se realizará ejercicio de rendición de cuentas en el mes de mayo. Se recibe socialización y documentación para soportes de la misma. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xNDB0ja9O5vJJcpaM9dV7jx-06Ve?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xNDB0ja9O5vJJcpaM9dV7jx-06Ve?usp=sharing</a>	Se realizó revisión de lineamientos para el ejercicio de rendición de cuentas remitido por SDPUGT el pasado 28/04/2021, donde se detalla la metodología de desarrollo para esta actividad que se debe llevar a cabo en mayo de 2021. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ob8uTaDXmdShfsyMIEUgVTTrjkoS13?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ob8uTaDXmdShfsyMIEUgVTTrjkoS13?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Marzo. Se realizó revisión de documentación por orientación de la SDPUGT para conocer los criterios de ejecución de la rendición de cuentas. Se realizará ejercicio de rendición de cuentas en el mes de mayo. Se recibe socialización y documentación para soportes de la misma. Abril. Se realizó revisión de lineamientos para el ejercicio de rendición de cuentas remitido por SDPUGT el pasado 28/04/2021, donde se detalla la metodología a utilizar en la planeación, ejecución y evaluación de la actividad Rendición de Cuentas de las Direcciones Territoriales. Evidencias: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xNDB0ja9O5vJJcpaM9dV7jx-06Ve?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xNDB0ja9O5vJJcpaM9dV7jx-06Ve?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ob8uTaDXmdShfsyMIEUgVTTrjkoS13?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ob8uTaDXmdShfsyMIEUgVTTrjkoS13?usp=sharing</a> Los soportes registrados corresponden con las actividades realizadas.	
		Dirección Territorial Suoccidente	24279	01/03/2021 al 30/11/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Durante este periodo la DTSO sostuvo una reunión con la Delegada de Protección al Usuario y Gestión de Territorio, donde se socializaron los lineamientos para los ejercicios de rendición de cuentas que se llevarán a cabo en Mayo, Agosto y Noviembre de 2021. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ethfUq37k_hVxfoVAHbMtsKMo5irQa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ethfUq37k_hVxfoVAHbMtsKMo5irQa?usp=sharing</a>	Durante este periodo la DTSO sostuvo reunión con la SDPUGT, donde se nos explicó en detalle los lineamientos para realizar el ejercicio de Rendición de Cuentas programado para mayo, agosto y noviembre. Nos brindaron como modelo el ejercicio de Rendición de Cuentas que realizó la Superintendente el cual se encuentra publicado en el Facebook de la entidad. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ethfUq37k_hVxfoVAHbMtsKMo5irQa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ethfUq37k_hVxfoVAHbMtsKMo5irQa?usp=sharing</a> <a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/974309086338630">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/974309086338630</a>	En Desarrollo	Marzo. Acorde con reunión SDPUGT se socializaron los lineamientos para el ejercicio de rendición de cuentas que se llevarán a cabo en Mayo, Agosto y Noviembre de 2021. Abril. Reunión con la SDPUGT, se explico la metodología a seguir para la Rendición de Cuentas programada para mayo, agosto y noviembre de 2021. Evidencias: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1ethfUq37k_hVxfoVAHbMtsKMo5irQa?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1ethfUq37k_hVxfoVAHbMtsKMo5irQa?usp=sharing</a> <a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/974309086338630">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/974309086338630</a> Se realizó revisión evidenciando que las actividades realizadas se encuentran en los soportes registrados.	
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 programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	En marzo se aplicó la herramienta de autodiagnóstico del componente rendición de cuentas. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1IUSHgXwPLMsj0zDK3T6HzkDJR1SQ9UOW/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1IUSHgXwPLMsj0zDK3T6HzkDJR1SQ9UOW/view?usp=sharing</a> Radicado 2021120008943, anexo 035, Expediente No. 2021120020800001E	Para este periodo se socializaron los resultados del autodiagnóstico de rendición de cuentas con las dependencias involucradas, con quienes se diligenció la herramienta el mes pasado; haciendo énfasis en los aspectos relevantes de cada resultado por componente y evidenciando las oportunidades de mejora con menor puntaje obtenido. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1Wk6i9Vuh0ib93HoQY09o84jK7KWuJ/view">https://drive.google.com/file/d/1Wk6i9Vuh0ib93HoQY09o84jK7KWuJ/view</a>	Cumplida	Cumplida. Marzo. Se aplicó la herramienta de autodiagnóstico del componente rendición de cuentas del DAFP, calificación total 88.2%. Abril. Socializaron de los resultados del autodiagnóstico con las áreas involucradas, haciendo énfasis en los aspectos relevantes de cada resultado por componente y evidenciando las oportunidades de mejora. Evidencias: <a href="https://drive.google.com/file/d/1IUSHgXwPLMsj0zDK3T6HzkDJR1SQ9UOW/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1IUSHgXwPLMsj0zDK3T6HzkDJR1SQ9UOW/view?usp=sharing</a> Radicado 2021120008943, anexo 035, Expediente No. 2021120020800001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1Wk6i9Vuh0ib93HoQY09o84jK7KWuJ/view">https://drive.google.com/file/d/1Wk6i9Vuh0ib93HoQY09o84jK7KWuJ/view</a> Registro en SIGGESTIÓN cumplimiento del 100%. Las evidencias estan acordes con la realización de las actividades propuestas.
	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	Actividad programada a partir de mayo	Actividad programada a partir de mayo	Actividad programada a partir de mayo	Actividad programada a partir de mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo a evaluar.

**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 - I Cuatrimestre 2021

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

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril 2021	
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24443	01/02/2021 a 30/11/2021	Actividad programada a partir de febrero	En febrero la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio socializó con la Dirección Territorial Centro, Norte, Occidente y Oriente los lineamientos del proyecto de inversión y la Estrategia de Participación Ciudadana 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1DhZEIUG_XG476yZw38_tchnUUA4t_Bbi">https://drive.google.com/file/d/1DhZEIUG_XG476yZw38_tchnUUA4t_Bbi</a>	En marzo la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realiza entrenamientos con personal de las Direcciones Territoriales y de la SDPUGT: 1. Proyecto de Inversión y Participación Ciudadana 2. Todo lo que debe saber un colaborador de la Superintendencia 3. Aspectos generales de la Entidad - Plan Choque EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1FPFR5ycJyZx8sA8HDVj8ocjs4OMa1cQF">https://drive.google.com/file/d/1FPFR5ycJyZx8sA8HDVj8ocjs4OMa1cQF</a>	En abril la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realiza entrenamientos con personal de las Direcciones Territoriales y de la SDPUGT: 1. Capacitación base todo lo que debe saber un colaborador de la Superintendencia 2.a. Inicio de curso virtual Sena Servicio al cliente Telefónico 21/04 22, y 27 de abril 3. Socialización lineamientos rendición de cuentas con las DT'S EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/18KOi2QaTz2zG5gIQVOGfM9Sb0kb8t8View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/18KOi2QaTz2zG5gIQVOGfM9Sb0kb8t8View?usp=sharing</a> 2.a <a href="https://drive.google.com/file/d/1x7VwV84EwSnWNsPs1TtChJIBtE8N-EKView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1x7VwV84EwSnWNsPs1TtChJIBtE8N-EKView?usp=sharing</a> 2.b. <a href="https://drive.google.com/file/d/1ITcSa16gnyVg44bHu8qMtpGB3_YdWvew?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1ITcSa16gnyVg44bHu8qMtpGB3_YdWvew?usp=sharing</a> 3. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/178FicAGZmOIFkUm6JMa8SVQ1kkZGhs/edit?gid=2039626107">https://docs.google.com/spreadsheets/d/178FicAGZmOIFkUm6JMa8SVQ1kkZGhs/edit?gid=2039626107</a>	En Desarrollo	Se evidencian controles de asistencia de socializaciones realizadas a las Direcciones territoriales dentro de las cuales se explican los lineamientos del proyecto de inversión y la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 en las fechas 23,24,25 de Febrero y 1 de Marzo de 2021. Los días 4 y 12 de Abril se evidencian controles de asistencia de capacitación referente a lo que debe saber un colaborador de la Superintendencia con registro de personal de las Direcciones Territoriales, el día 25 de Marzo capacitación sobre las generalidades de la superintendencia y el 23 de Abril control de asistencia sobre socialización de lineamientos de rendición de cuentas con las DT'S. También se evidencian archivos en excel con lista de personal con datos como hora de inicio, asistencia y comentarios. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10702 Mecanismos para el fortalecimiento de competencias y autocontrol implementados.
	2.1.	Ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24427	15/01/2021 a 30/11/2021	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1f0lders/17Zzph7DYrYrSNkwGX8NKc2GUJmH4c">https://drive.google.com/file/d/1f0lders/17Zzph7DYrYrSNkwGX8NKc2GUJmH4c</a>	Se dio continuidad a los procesos de convenios que no se materializaron en e 2020. Como principal estrategia se retomaron los convenios en la última fase de firmas, realizando llamadas, correos y reuniones virtuales para retomarlos. RUTA DE EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1_gYAvZ2ms5kmQObiGk629Q1J2ObUl">https://drive.google.com/file/d/1_gYAvZ2ms5kmQObiGk629Q1J2ObUl</a>	En el marco de la Red se realiza solicitud del curso online sobre Servicio al cliente telefónico al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para iniciar el ciclo de capacitaciones a personal del proyecto y del call center con el fin de fortalecer, dinamizar y ampliar los canales de comunicación con la ciudadanía. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1OY9jW3_MqYpMf8x0h87F-3_Dx5UHEView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1OY9jW3_MqYpMf8x0h87F-3_Dx5UHEView?usp=sharing</a>	Con el fin de ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social, en abril se realiza: - Se da inicio en el marco de las actividades de participación ciudadana, al curso del Servicio al cliente telefónico con El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) quien nos brinda su apoyo para estas capacitaciones. - Como parte de la planeación para Lineamientos 2021 de actualización de la base de datos de Comités de Desarrollo y Control Social, se realiza conteo de total de Comités de Desarrollo y Control Social, tomando en cuenta que la base de datos los clasifica por datos personales del vocal, lo que obliga a realizar un conteo especial para Comités. Al mismo tiempo se verifica el total de municipios sin Comité de Desarrollo y Control Social. EVIDENCIA: Evidencia 16 <a href="https://drive.google.com/drive/folders/13E7j_kLmSbC4dy2dQgClywfbn_2A977?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/13E7j_kLmSbC4dy2dQgClywfbn_2A977?usp=sharing</a> - RUTA DE EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dk-5Ea117ufS3ymk6DFcn7vB74nv26?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dk-5Ea117ufS3ymk6DFcn7vB74nv26?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencian correos, pantallazos de reuniones que buscan retomar convenios con entidades como la secretaria distrital de habitat, veeduría distrital, Unidad para la atención y reparación integral de víctimas, universidad politecnico gran colombiano, Alcaldía de Yopal entre otras y a si mismo correos, diapositivas, listados en excel que evidencian capacitaciones con el SENA en cuanto al curso del servicio al cliente telefonico. En el mes de abril se evidencia base de datos el cual contiene el conteo de total de Comités de Desarrollo y Control Social y el cual verifica el total de municipios sin Comité de Desarrollo y Control Social. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10698 Documentos de Lineamientos técnicos. <b>Recomendación</b> Dejar en las reuniones un control de asistencia en el formato respectivo para fortalecer la evidencia.
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24421	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1f0lders/17Zzph7DYrYrSNkwGX8NKc2GUJmH4c">https://drive.google.com/file/d/1f0lders/17Zzph7DYrYrSNkwGX8NKc2GUJmH4c</a>	En febrero la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio socializó con la Dirección Territorial Centro, Norte, Occidente y Oriente los lineamientos del proyecto de inversión. La Dirección Territorial Suroccidente fue convocada para el 26 de febrero de 2021, pero por motivos de agendas de diferentes asistentes, la reunión se llevó a cabo el 1 de marzo de 2021. Evidencias en: <a href="https://docs.google.com/document/d/14WT0qk2Fihm1Leq-8NzhWMLUp9bWbpCl2y0aW/edit">https://docs.google.com/document/d/14WT0qk2Fihm1Leq-8NzhWMLUp9bWbpCl2y0aW/edit</a>	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 marzo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/14WT0qk2Fihm1Leq-8NzhWMLUp9bWbpCl2y0aW/edit">https://docs.google.com/document/d/14WT0qk2Fihm1Leq-8NzhWMLUp9bWbpCl2y0aW/edit</a>	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 abril por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio y la aprobación de los cronogramas con actividades para de mayo. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1LKCRCrTDCSXcyTqpGYa4qkMW37EZKAEy6_savYV-Adit">https://docs.google.com/document/d/1LKCRCrTDCSXcyTqpGYa4qkMW37EZKAEy6_savYV-Adit</a>	En Desarrollo	Esta actividad para la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio comienza el 15/01/2021 que evidencia control de asistencia de reunión del 30 de enero que buscaba identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia. Luego se evidencian controles de asistencia de socializaciones realizadas a las Direcciones territoriales dentro de las cuales se explican los lineamientos del proyecto de inversión y la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 en las fechas 23,24,25 de Febrero y 1 de Marzo de 2021. En los meses de Marzo y Abril se evidencian documentos de seguimiento a las actividades de generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio de las Direcciones territoriales. Frente al cumplimiento de la actividad encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021, la fecha de inicio de esta actividad comienza antes de la programada en el PAAC 2021 sin embargo para las direcciones territoriales si esta acorde; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
			Dirección Territorial Centro	24282	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Se realizaron varias llamadas a distintos funcionarios de las alcaldías para coordinar actividades de participación ciudadana para el mes de marzo. Ver anexo 4 ubicado en <a href="https://drive.google.com/file/d/1YhXbO171cBU2dOUhf2LwSL8puYafIT">https://drive.google.com/file/d/1YhXbO171cBU2dOUhf2LwSL8puYafIT</a>	En el mes de marzo se generaron espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS en los municipios de Planadas – Tolima, El Peñón – Cundinamarca, Caparral – Cundinamarca y San Francisco - Cundinamarca. EVIDENCIA: Ver Carpetas: 202181232100001E, Radicado 20218120006242 - Anexo 009; 2021812321000006E Radicado 20218120006292 - Anexo 001; 2021812321000011E Radicado 20218120006342 - Anexo 001 y 002; 2021812321000012E	En el mes de abril se generaron espacios para el empoderamiento ciudadano a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS en los municipios de Hato Corozal - Casanare, San Juanito- Meta, Anolaima - Cundinamarca y Pulli - Cundinamarca, realizando actividades de control social y participación ciudadana en 4 municipios. EVIDENCIA: Ver Carpetas: 2021812321000018E, 2021812321000023E, 2021812321000014E, 2021812321000022E ubicados en el drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/11YRARwA4IM7zgk585znpqf007R7d">https://drive.google.com/drive/folders/11YRARwA4IM7zgk585znpqf007R7d</a>	En Desarrollo	Se evidencia documento de excel en el mes de Enero en el cual se tienen los datos de numero telefonico y día que se realizaron llamadas para coordinar actividades de participación ciudadana. por otro lado en los meses de Marzo y Abril se evidencian los expedientes de orfeo en los cuales reposan documentos referentes a espacios de empoderamiento como SUPERSERVICIOS EN SINTONIA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS realizado 4 actividades en el mes de Marzo y 4 actividades en el mes de Abril. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10660 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
2. Fortalecimiento de los canales de atención			Dirección Territorial Norte	24345	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Se realizó mesa de trabajo con la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de definir estrategias y aspectos sobre los temas, donde, cuándo y quienes desarrollarían la actividad de generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento. <a href="https://drive.google.com/file/d/1Q-E8BwVtECabLTQungQoZrMwPnJLp6?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Q-E8BwVtECabLTQungQoZrMwPnJLp6?usp=sharing</a>	Se generaron dos capacitaciones para el empoderamiento de la ciudadanía en las que se capacito sobre: a) generalidades, funciones de la SSPD, b) derechos y deberes de los usuarios, c) proceso de reclamación, entre otros, jornadas que se realizaron en: 1) Clemencia - Bolívar el 19/03/2021, y 2) Piñó - Atlántico el 16/03/2021. EVIDENCIAS: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/11UaJySvnSo5zfXjVPeE3329kxb5_9tab?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/11UaJySvnSo5zfXjVPeE3329kxb5_9tab?usp=sharing</a>	Se generaron dos capacitaciones como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía, sobre: a) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), b) marco normativo sobre calidad de agua, c) funciones de la SSPD, d) Canales de atención como la plataforma RESUELVO. Jornadas que se realizaron en: 1) Nueva Granada - Magdalena: 22/04/2021 2) Purísima - Córdoba: 16/04/2021 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1DuAq4y3D8g0jx5015_KXvOXkvTf9OJ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1DuAq4y3D8g0jx5015_KXvOXkvTf9OJ?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia en donde participo la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de coordinar y definir temas relacionados con la estrategia de participación ciudadana; para los meses de Marzo y Abril se evidencian documentos referentes a capacitaciones como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía realizando 2 actividades en el mes de Marzo y 2 actividades en el mes de Abril. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
Generar espacios para la											

2.2	implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio	Dirección Territorial Occidente	24359	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>En marzo se generaron 6 espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano, en los municipios: Anserma Caldas: Capacitar para empoderar expediente N 2021830320300005E</p> <p>Lloró Chocó: Capacitar para empoderar expediente N 2021830320300003E</p> <p>Cocorná Antioquia: Capacitar para empoderar expediente N 2021830320300008E</p> <p>Santuario y Pueblo rico Risaralda: Superservicios en sintonía expediente N 2021830321000001E</p> <p>Manizales Caldas Superservicios en sintonía expediente N 2021830321000002E</p> <p>Donasa Caldas: Superservicios al barrio. Expediente N 2021830320300009E</p>	<p>En el mes de Abril se generaron 8 espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano, en los municipios de:</p> <p>1. Norcasia Caldas: Superservicios al barrio 2021830320300010E</p> <p>2. Bello Risaralda: Superservicios al barrio 2021830320300013E</p> <p>3. Yalombó Antioquia: Superservicios en sintonía 2021830321000003E</p> <p>4. Samaná Caldas: Mesa construyendo en servicios públicos. 2021830320300012E.</p> <p>5. Salgar Antioquia: Superservicios en sintonía 2021830320300014E</p> <p>6. Pereira Risaralda: Comité de desarrollo y control social. 2021830320300016E</p> <p>7. La Virginia Risaralda: Superservicios al barrio 2021830320300017E</p> <p>8. Circasia Quindío: Superservicios al barrio 2021830320300018E</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1PTVzmZy4jKbtpVLCu4uFmxxm9T4JL8c/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PTVzmZy4jKbtpVLCu4uFmxxm9T4JL8c/view?usp=sharing</a></p>	En Desarrollo	Se evidencia documento Excel que describe actividades realizadas en el mes de Febrero, sin evidencia consistente; Para los meses de Marzo y Abril se evidencian los expedientes de ofrco en los cuales reposan documentos referentes a espacios de empoderamiento como SUPERSERVICIOS AL BARRIO, CAPACITAR PARA EMPODERAR, SUPERSERVICIOS EN SINTONIA Y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS realizando 2 actividades en Marzo y 1 actividad en Abril. Frente al avance de la actividad para el mes de Abril se tenían planeadas 2 actividades y se cumplió solo con una y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. <b>Recomendación</b> cuando se realicen gestiones para la consecución de actividades dejarlas soportadas de mejor manera, no solo describirlas (en el mes de Febrero), así como ajustar los cronogramas conforme a su ejecución de tal forma que para el próximo reporte no se presenten posibles rezagos y se cumpla la fecha fin de la meta.	
		Dirección Territorial Oriente	24301	01/02/2021 a 30/11/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>durante este mes la DT Oriente - 24 de febrero realiza por convocatoria de la SDPUGT capacitación sobre proyecto de inversión, se revisan los lineamientos de participación ciudadana y se resuelven todas las inquietudes respecto a la metodología y enfoque de las actividades a ejecutar. Asisten todos los colaboradores que trabajan este tema, <a href="https://drive.google.com/file/d/1SxjOWA6J3_JimJzCMBN8of1v6ag7wVw/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1SxjOWA6J3_JimJzCMBN8of1v6ag7wVw/view?usp=sharing</a></p>	<p>Se generó un espacio para la implementación en el municipio de Palmar, Santander, el pasado 19 de marzo de 2021 en un evento de capacitar para empoderar, fue un escenario de capacitación donde se orientó frente a proceso de reclamación en servicios públicos, plataforma te resuelvo y adicionalmente se realizó énfasis en tema de desviación significativa como una de las principales causas de reclamación. EVIDENCIA: Expediente ORFEO - 2021840320300005E</p>	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia de capacitación sobre proyecto de inversión, se revisan los expedientes de ofrco en los cuales reposan documentos referentes a capacitaciones como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía realizando 1 actividad en el mes de Marzo y 2 actividades en el mes de Abril. Frente al cumplimiento de la actividad se encuentra acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10684 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. La fecha fin para esta actividad es 30/11/2021	
		Dirección Territorial Suroccidente	24300	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>Para este mes el equipo de participación ciudadana de la territorial se reunió para programar las diferentes actividades que se realizarán en el mes de marzo para la generación de espacios para el empoderamiento ciudadano en el territorio, mediante capacitaciones, mesas de trabajo y demás estrategias que tiene la entidad. Esta propuesta se remitió a la SDPUGT para su revisión y aprobación. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/14-7LLe6wKZqVdzgM4HqJsoalDBLUPS6b?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/14-7LLe6wKZqVdzgM4HqJsoalDBLUPS6b?usp=sharing</a></p>	<p>Se generaron 2 espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, en los siguientes temas: Debido proceso en reclamación, Constitución de CDCS, herramienta Te Resuelvo; a través de las siguientes actividades:</p> <p>1) Superservicios en Sintonía en Colón Putumayo el 15/03/2021</p> <p>2) Capacitar para Empoderar en Santacruz Nariño el 16/03/2021</p> <p>EVIDENCIA: Expediente 2021850320800001E, Radicado 20218500041092, Anexo 0003</p> <p>2) Expediente 2021850320300001E, Radicado 20218500071081, Anexo 0002 y 0003</p>	En Desarrollo	Se evidencia cronograma de actividades de participación ciudadana del mes de Marzo; para los meses de Marzo y Abril se evidencian los expedientes de ofrco en los cuales reposan documentos referentes a capacitaciones como espacio para el empoderamiento de la ciudadanía realizando 2 actividades en el mes de Marzo y 3 actividades en el mes de Abril. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10651 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios	
	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24422	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DjYxRvSNkwxGcR1w1P5uHTS9f0vKKG">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DjYxRvSNkwxGcR1w1P5uHTS9f0vKKG</a>	<p>En febrero la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en marzo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1R9RIm6kXRGbKjR8J4Y8z7mpch3mmlJ9suip44/edit#https://docs.google.com/document/d/1y2M0sp6ld5Qcuaz5z_CJXoBVfY2z07Hm0yJF2zU3i00j/edit">https://docs.google.com/document/d/1R9RIm6kXRGbKjR8J4Y8z7mpch3mmlJ9suip44/edit#https://docs.google.com/document/d/1y2M0sp6ld5Qcuaz5z_CJXoBVfY2z07Hm0yJF2zU3i00j/edit</a></p>	Seguimiento por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio, a las actividades de participación ciudadana, realizadas en marzo 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 de mayo. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1y2M0sp6ld5Qcuaz5z_CJXoBVfY2z07Hm0yJF2zU3i00j/edit">https://docs.google.com/document/d/1y2M0sp6ld5Qcuaz5z_CJXoBVfY2z07Hm0yJF2zU3i00j/edit</a>	En Desarrollo	Esta actividad para la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio comienza el 15/01/2021 que evidencia control de asistencia de reunión del 30 de enero que buscaba identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia. Luego se evidencian controles de asistencia de socializaciones realizadas a las Direcciones territoriales dentro de las cuales se explican los lineamientos del proyecto de inversión y la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 en las fechas 23,24,25 de Febrero y 1 de Marzo de 2021. En los meses de Marzo y Abril se evidencian documentos de seguimiento a las actividades de capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social de las Direcciones territoriales. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021, la fecha de inicio de esta actividad comienza antes de la programada en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios	
		Dirección Territorial Centro	24286	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>Se realizaron varias llamadas a distintos funcionarios de las alcaldías para coordinar actividades de participación ciudadana para el mes de marzo. Ver anexo 4 ubicado en <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YhXOj71cBU2dOUhp2LwqSL8puYafIT">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YhXOj71cBU2dOUhp2LwqSL8puYafIT</a></p>	<p>En el mes de marzo se hizo un acercamiento con la ciudadanía del municipio de San Francisco, en donde se realizó capacitación en el ejercicio de control social. EVIDENCIA: Ver expediente en ORFEO No. 2021812321000012E- Radicado 20218120006352 - Anexo 002 y 003</p>	En el mes de abril se realizó actividad de capacitación en el municipio de San Juan de Roscoe - Cundinamarca, en temas de control social. EVIDENCIA: Ver expedientes ORFEO: 2021812321000027E - Ubicados en el drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Y1RARwA4IM7zgk585znpqf007kR7d">https://drive.google.com/drive/folders/1Y1RARwA4IM7zgk585znpqf007kR7d</a>	En Desarrollo	Se evidencia documento de excel en el mes de Enero en el cual se tienen los datos de número telefónico y día que se realizaron llamadas para coordinar actividades de participación ciudadana; en los meses de Marzo y Abril se evidencian los expedientes de ofrco en los cuales reposan documentos referentes a actividades de capacitaciones en el ejercicio de control social; realizando 1 actividad en Abril y en Marzo aunque no se debía cubrir la meta se evidencia expediente con documentos de una capacitación en San Francisco. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021, la fecha de inicio de esta actividad comienza antes de la programada en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10660Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
		Dirección Territorial Norte	24346	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>Se realizó mesa de trabajo con la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de definir: estrategias y aspectos sobre los temas, dónde, cuándo y quienes desarrollarían las capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1jboZs1211Tgl9e aTHS-EqovXZLJdc7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1jboZs1211Tgl9e aTHS-EqovXZLJdc7usp=sharing</a></p>	<p>El 24 de marzo se realizó mesa de trabajo para asignar y socializar las actividades de capacitar para empoderar y definir el cronograma del mes de abril. EVIDENCIA: En las evidencias se encuentra control de asistencia de la reunión, y el cronograma del mes de abril, donde se puede observar la asignación de actividades a funcionarios, temas a tratar, lugar de la actividad, entre otros: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1mXsD8zR08dGzAvmgkmbIC-RG4qPA6j7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1mXsD8zR08dGzAvmgkmbIC-RG4qPA6j7usp=sharing</a></p>	Se capacito a la ciudadanía en el ejercicio del control social sobre la conformación de los CDCS y proceso de reclamación, jornada que se realizó virtualmente a través de la plataforma Google meet en el municipio de San Antonio - Magdalena el 20/04/2021 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1tbqQMS1QDnrnGawcGalxvY2Xz4zML9X7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1tbqQMS1QDnrnGawcGalxvY2Xz4zML9X7usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia en donde participo la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de coordinar y definir temas relacionados con la estrategia de participación ciudadana y control social y demás; para Marzo se evidencia cronograma de actividades de Abril y control de asistencia del 24 de marzo para asignación de actividades; para Abril se evidencian documentos referentes a 1 actividad. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
		Dirección Territorial Occidente	24360	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>En el mes de febrero la Territorial Occidente realizo las gestiones pertinentes con la finalidad de que en el municipio de Mutatá, se capacite a la ciudadanía en el ejercicio de control social. <a href="https://drive.google.com/file/d/1HfRLEJ1YGZbSgmRQoY5FkzB2LmieK2/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1HfRLEJ1YGZbSgmRQoY5FkzB2LmieK2/view?usp=sharing</a></p>	<p>En el mes de marzo la DTOC realizo capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social en los siguientes temas: Procedimientos administrativos, Conformación de comité de desarrollo y control social, Contratos de condiciones uniformes y Derechos y deberes de los usuarios; la actividad se llevó a cabo en el municipio de Mutatá Antioquia, se verifica los soportes que se encuentran en el expediente N 2021830320300015E EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1CXG6-GHWGqP6j9V_d9g-7-haMdturxw/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1CXG6-GHWGqP6j9V_d9g-7-haMdturxw/view?usp=sharing</a></p>	En el mes de abril la DTOC realizo capacitación a la ciudadanía en el ejercicio del control social, en los que se abordaron los siguientes temas: Prestación de los servicios públicos domiciliarios Contrato de condiciones uniformes Deberes y derechos de los usuarios y empresas prestadoras. Actividad que se llevo a cabo en el municipio de Apartadó Antioquia, se verifica los soportes que se encuentran en el expediente N 2021830320300015E EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1fz7337_Kd9QO6v0l1h3uJ3LudAt1GdggVw/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1fz7337_Kd9QO6v0l1h3uJ3LudAt1GdggVw/view?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia documento Excel que describe actividades realizadas en el mes de Febrero, sin evidencia consistente.; Para los meses de Marzo y Abril se evidencia 1 actividad para el mes de Marzo y en abril aunque no tiene meta para el mes se evidencia 1 actividad. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. <b>Recomendación</b> cuando se realicen gestiones para la consecución de actividades dejarlas soportadas de mejor manera, no solo describirlas (en el mes de Febrero).



							La Dirección Territorial Centro tiene identificado 100 municipios sin CDCS. En el mes de marzo a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS, se realizaron actividades de capacitación en los municipios de Planadas - Tolima, El Peñón - Cundinamarca, Caparral - Cundinamarca y San Francisco - Cundinamarca, en donde se brindó información a la ciudadanía en el tema de la conformación de CDCS, cumpliéndose así el 4% de la meta establecida en este período. EVIDENCIA: Ver expedientes ORFEO: 202181232100001E; 202181232100006E; 202181232100001E; 202181232100001E; <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1YRARwA4M7zgr585zsnzpf007KR7d">https://drive.google.com/drive/folders/1YRARwA4M7zgr585zsnzpf007KR7d</a>	La Dirección Territorial Centro tiene identificado 100 municipios sin CDCS. En el mes de abril a través de SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS, se realizaron actividades de capacitación en 4 municipios como son: Nimaíma - Cundinamarca, San Juanito - Meta, Puli - Cundinamarca, Barranca de Upiá - Meta, en donde se les brindó información para la conformación de los CDCS, cumpliéndose así el 8% de la meta. EVIDENCIA: Ver expedientes ORFEO: 2021812321000016E; 2021812321000023E; 2021812321000026E; 2021812321000027E ubicados en el drive : <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1YSDWNvWzY97n869UYW...QdmlaPxlHnX7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1YSDWNvWzY97n869UYW...QdmlaPxlHnX7usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencian expedientes de Orfeo en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses de Marzo y Abril que según el número de municipios identificados sin CDCS cumplen con el % programado de la respectiva capacitación de la actividad en un 4% para Marzo y 8% para abril. En el control de asistencia no se diligenció la parte del tema específico tratado. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10657 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. <b>Recomendación:</b> Como se esta aprovechando las diferentes Actividades de participación ciudadana para capacitar en temas de conformación de CDCS, se recomienda dejar por escrito en el control de asistencia este tema Tratado para fortalecer la evidencia.
							En Marzo se realizaron cinco (5) capacitaciones en municipios donde no hay CDCS, que corresponde a un avance del 4% sobre la meta de 44 municipios que corresponde al 40% de los 111 municipios donde no existen CDCS. Los municipios donde se realizaron las actividades son: 1. Pijo - Atlántico: 16/03/2021 2. El Paso - Cesar: 18/03/2021 3. Clemencia - Bolívar: 19/03/2021 4. Manatí - Atlántico: 23/03/2021 5. Dibulla - La Guajira: 12/03/2021 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/17QAnqHINA0IGTJS9vLQVbigeQJQ?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/17QAnqHINA0IGTJS9vLQVbigeQJQ?usp=sharing</a>	En abril se realizaron cuatro (4) capacitaciones en municipios donde no hay Comité de Desarrollo y Control social conformado, brindando información para la conformación, siendo realizadas estas capacitaciones en los siguientes municipios: 1. Arenal - Bolívar: 23/04/2021 2. Purísima - Córdoba: 16/04/2021 3. Cerro de San Antonio - Magdalena: 20/04/2021 4. El Peñón - Bolívar: 22/04/2021 En total a corte de abril se han realizado 9 actividades en los municipios donde no hay CDCS, que corresponde a un avance del 8% sobre la meta del 40% de los 111 municipios donde no hay CDCS EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1YSDWNvWzY97n869UYW...QdmlaPxlHnX7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1YSDWNvWzY97n869UYW...QdmlaPxlHnX7usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencian documentos que soportan la realización de actividades de participación ciudadana para los meses de Marzo y Abril que según el número de municipios identificados sin CDCS cumplen con el % programado de la respectiva capacitación de la actividad en un 4% para Marzo y 8% para abril. En el control de asistencia no se diligenció la parte del tema específico tratado Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10674 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. <b>Recomendación:</b> Como se esta aprovechando las diferentes Actividades de participación ciudadana para capacitar en temas de conformación de CDCS, se recomienda dejar por escrito en el control de asistencia este tema Tratado para fortalecer la evidencia.
							La Dirección Territorial Occidente para el 2021 tiene 125 municipios sin comités de desarrollo y control social, en Marzo se realizaron actividades en 4 municipios lo cual indica un avance de 3.2% con corte al 31 de Marzo. Los municipios donde se realizaron las actividades son Anserma Caldas: Capacitar para empoderar, Expediente N.º 2021830320300005E Lloré Chocó: Capacitar para empoderar, Expediente N.º 2021830320300003E Mantá Antioquia: Capacitar para empoderar, Expediente N.º 2021830320300006E Córdoba Quindío: Capacitar para empoderar, Expediente N.º 2021830320300007E NOTA: es de resaltar que para el mes de abril se realizaron actividades en 6 municipios para nivelar los porcentajes de avance. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1qfJPOy57IEgZsSsSci_oS5gNjBG7xw/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1qfJPOy57IEgZsSsSci_oS5gNjBG7xw/view?usp=sharing</a>	La Dirección Territorial Occidente para el año 2021 tiene 125 municipios sin comités de desarrollo y control social, en Abril se realizaron actividades en 5 municipios lo cual indica un avance del 4% con corte al 30 de Abril. Betalcazar Caldas: Capacitar para empoderar, Expediente N.º 2021830320300011E Sagadó Chocó: Capacitar para empoderar, Expediente N.º 2021830320300017E Samaná, Caldas: Capacitar para empoderar Expediente N.º 2021830320300018E - mesa construyendo, Expediente N.º 2021830320300012E Salgar, Antioquia: Superservicios en sintonía, Expediente N.º 2021830320300014E Yolombó, Antioquia: Expediente N.º 2021830321000003E EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1Dg2YXrMSv0yKnmVHG7wGqwrR10z13/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Dg2YXrMSv0yKnmVHG7wGqwrR10z13/view?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencian expedientes de Orfeo en los cuales se realizó actividades de participación ciudadana para los meses de marzo y abril que según el número de municipios identificados sin CDCS alcanzan un 3,2% de avance para Marzo y 4% para Abril. En el control de asistencia no se diligenció la parte del tema específico tratado. Frente al avance de la actividad los porcentajes de avance están por debajo de lo programado; no obstante y las fechas de inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10675 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. <b>Recomendación:</b> Como se esta aprovechando las diferentes Actividades de participación ciudadana para capacitar en temas de conformación de CDCS, se recomienda dejar por escrito en el control de asistencia este tema Tratado para fortalecer la evidencia.
							En el año 2021 la DT Oriente tiene un total de 53 municipios identificados sin CDCS para esta vigencia se establece una meta de 21 municipios que deben ser impactados con actividades. Durante este mes se realizaron actividades Superservicios en sintonía para impactar municipios donde no existen comités de Desarrollo y control social a través de Emisoras con cobertura departamental para lograr llegar a: El Tarra, Gramalote, Hacarí, Herrán, Mutisocua, Sardinata. En estas jornadas el Director capacitó sobre: Proceso de reclamación en servicios públicos, herramientas de control social digital e incentivo y promoción de la creación de comités de desarrollo y control social en estos municipios. Para este mes el avance fue de 11.32%, el resto de la ejecución se distribuirá a lo largo del año de acuerdo a la planeación, en este caso se aprovechó cobertura de la emisora para impactar dichos municipios. EVIDENCIA: Expediente ORFEO - 2021840321000001E	En el año 2021 la DT Oriente tiene un total de 53 municipios identificados sin CDCS para esta vigencia la meta es de 21 municipios que deben impactarse. Durante el mes de abril se ejecutó el evento Superservicios en sintonía cumpliendo esta actividad en el municipio de Carmen de Chucurí - Santander a través de la Emisora La Nueva Chucurí Stereo, se promovió el ejercicio del control social, se capacito y se motivó sobre la conformación de comités de desarrollo y control social y se promovió la plataforma te resuelve y su importancia. EVIDENCIA: Expediente ORFEO 2021840321000005E	En Desarrollo	Se evidencian documentos que soportan la realización de actividades de participación ciudadana (superservicios en sintonía) para los meses de Marzo y Abril que según el número de municipios identificados sin CDCS cumplen con el % programado de la respectiva capacitación de la actividad en un 11,32% para Marzo y 13% para abril; superando por encima de la meta. En el control de asistencia no se diligenció la parte del tema específico tratado Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10652 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. <b>Recomendación:</b> Como se esta aprovechando las diferentes Actividades de participación ciudadana para capacitar en temas de conformación de CDCS, se recomienda dejar por escrito en el control de asistencia u otra evidencia este tema Tratado para fortalecer la evidencia.
							Se realizaron actividades en los municipios sin CDCS que para la DT SO a 2021, son en total 42. Durante este periodo se visitaron 2 municipios (equivalente al 4% de la meta) de los 17 municipios previstos para este año, que equivalen al 40% del total de municipios sin CDCS. Es así como hicimos presencia en los municipios de Colón, Putumayo mediante una Superservicios en Sintonía y Santacruz, Nariño mediante una Capacitación para Empoderar, donde se aprovecharon las diferentes inconformidades que presentaron los usuarios en ambos espacios, para promover la conformación de CDCS y capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social. EVIDENCIA: Expediente 2021850320800001E, Radicado 20218500041092, Anexo 0003 Expediente 2021850320300001E, Radicado 20218500071081, Anexo 0002 <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0EroWg7UgprM7j6YpNfOV1dL7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0EroWg7UgprM7j6YpNfOV1dL7usp=sharing</a>	Se realizaron actividades en los municipios sin CDCS que para la DT SO a 2021, son en total 42. Durante este periodo se visitó 1 municipios (equivalente al 8% de la meta acumulada) de los 17 municipios previstos para este año, que equivalen al 40% del total de municipios sin CDCS. Es así como hicimos presencia en el municipio de Tangua, Nariño mediante una Superservicios al Barrio, donde se aprovechó el espacio para promover la conformación de CDCS y capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social. EVIDENCIA: Expediente 2021850320900012E, Radicado 20218500856832, Anexos 0002,0003 <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0EroWg7UgprM7j6YpNfOV1dL7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1xEzX1qh0EroWg7UgprM7j6YpNfOV1dL7usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencian documentos que soportan la realización de actividades de participación ciudadana para los meses de Marzo y Abril que según el número de municipios identificados sin CDCS cumplen con el % programado de la respectiva capacitación de la actividad en un 4% para Marzo y 8% para abril. En el control de asistencia no se diligenció la parte del tema específico tratado Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10658 Capacitaciones realizadas en el 40% de los municipios donde no existen CDCS, para la conformación de éste. <b>Recomendación:</b> Como se esta aprovechando las diferentes Actividades de participación ciudadana para capacitar en temas de conformación de CDCS, se recomienda dejar por escrito en el control de asistencia u otra evidencia este tema Tratado para fortalecer la evidencia.
3.4	Realizar actividades en el 40% de los municipios donde no hay CDCS, para brindar información para la conformación de los mismos.									
4.1.	Consolidar informe estadístico permanente de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos e informar a la Superintendencia Delegada respectiva en el evento de encontrar posibles incumplimientos por parte de los prestadores.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24433	04/01/2021 a 31/12/2021	En enero se realiza envía informe estadista de trámites recibidos en la vigencia 2020 a los Delegados de Energía y Gas y Acueducto, Alcantarillado y Aseo. El informe contiene: - cantidad por tipo de trámite o solicitud. - cantidad por dependencia - cantidad por servicio - tiempo promedio de respuesta - los 5 departamentos con más solicitudes por cada servicio público - las 5 empresas con más solicitudes por cada servicio público- los 5 motivos o causal/detalle con más solicitudes por cada servicio público - las cantidades por medio de recepción. Evidencia en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1e4YChzw7iq4Y-T7W5JFY0M0oXCOPGT">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1e4YChzw7iq4Y-T7W5JFY0M0oXCOPGT</a>	En febrero se envía a Ángela Sarmiento de la Delegada de Energía y Gas informe sobre trámites por recuperación de consumo de la empresa Electricidad de la Meta SA. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MW-wrE4ABMF_M2DH0GyHtXyDc9J">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1MW-wrE4ABMF_M2DH0GyHtXyDc9J</a>	Se envía a los Superintendentes Delegados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Energía y Gas informe consolidado de los trámites recibidos en el 2021 con corte al 27 de marzo, identificando tipo de trámite, empresas más reclamadas, servicios, tipos de fallos, entre otros relevantes. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1X0dDg0hncJhDHWmj4Zw2DmJlqsBW1">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1X0dDg0hncJhDHWmj4Zw2DmJlqsBW1</a>	Se envía a los Superintendentes Delegados de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y Energía y Gas informe consolidado de los trámites recibidos en el 2021 con corte al 16 de abril, identificando tipo de trámite, empresas más reclamadas, servicios, tipos de fallos, entre otros relevantes. Además se envía información sobre los trámites recibidos entre el año 2018 y 2021 de VANTI SA ESP. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1uSjPsdkgO6oSCHxyMptaz2JpH0X5s">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1uSjPsdkgO6oSCHxyMptaz2JpH0X5s</a>	En Desarrollo	Se evidencia en Enero informe estadístico de trámites recibidos en la vigencia 2020 a los Delegados de Energía y Gas y Acueducto, Alcantarillado y Aseo; para Febrero se evidencia informe sobre trámites por recuperación de consumo de la empresa Electricidad de la Meta SA, y anexos, para Marzo se evidencia informe consolidado de los trámites recibidos en el 2021 con corte al 27 de marzo y para abril se evidencia informe consolidado de los trámites recibidos en el 2021 con corte al 16 de abril. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10699 Acciones de control a los vigilados que incumplían las obligaciones de prestación del servicio gestionadas.

4. Normativo y procedimental	4.2	Identificar conductas que atentan contra los usuarios de los SPD para definir los prestadores frente a los cuales se coordinarán los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24436	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>A través de las solicitudes recibidas entre enero y febrero de 2021, se identifica que el motivo más recurrente de reclamación es inconformidad con la medición del consumo o producción facturado. Partiendo de este motivo se listan las empresas que más incurren en dicha reclamación, siendo así las empresas Air-e, Caribemar, Codensa, Empresas Públicas de Medellín, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y Vanti las que tienen mayores índices para los meses mencionados. De acuerdo con lo anterior se realizará el respectivo análisis para realizar requerimientos o acciones que correspondan.</p> <p>Evidencias en:  <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1FJdDWju0WE9zRhrvEVM4ndjSrv-vx3">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1FJdDWju0WE9zRhrvEVM4ndjSrv-vx3</a></p>	<p>En marzo a través de medios de comunicación y solicitudes directas a la Entidad, se identifican problemáticas o conductas que atentan contra los usuarios de los SPD:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A través del noticiero Caracol y redes sociales de La FM, se identifican quejas de los habitantes de Kennedy (Bogotá) por los altos cobros en las facturas de gas natural de la empresa VANTI.</li> <li>2. A través de medios de comunicación de Puerto Maldonado, Cabecera Municipal, Baudó en el Chocó, se identifican cobros altos en las tarifas, mal servicio, cortes de energía, daños electrodomésticos, relacionados con la Empresa Distribuidora del Pacífico S.A. E.S.P. – DISPAQ.</li> <li>3. Quejas de usuarios del municipio de Gachetá, Cundinamarca sobre la no respuesta de peticiones ante la empresa CODENSA SA ESP.</li> </ol> <p>La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizó requerimiento sobre cada una de las situaciones a cada una de las empresas.</p> <p>EVIDENCIA:  <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1B24yOYWH4EaXU_NUMTULS3JxQtrCB">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1B24yOYWH4EaXU_NUMTULS3JxQtrCB</a>  <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/16pBUkT82HhWKj4ewNUjyQTqY3IOI">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/16pBUkT82HhWKj4ewNUjyQTqY3IOI</a></p>	<p>Se identifican problemáticas o conductas que atentan contra los usuarios de los SPD:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a. VANTI SA ESP por los altos cobros en la facturación en Bogotá, se realizó requerimiento, solicitando aclaración sobre quejas mencionadas, así como el reporte completo de las POR de marzo de 2021.</li> <li>1. b. Se revisan las solicitudes realizadas por los usuarios del servicio de gas, identificando posibles inconsistencias sobre las visitas de inspección a los medidores, para lo cual, se realiza requerimiento solicitando el listado y copia de los contratos vigentes que Vanti SAS ESP, tiene con laboratorios para la revisión y certificación de los medidores.</li> <li>2. Trash Global SA ESP informa el inicio de la prestación de servicio público de aseo en el barrio Cándor de Facatativá, para lo cual se realiza requerimiento solicitando los medios y puntos de atención al supervisor, horario y trámite adoptado para PORs, estadístico y causal de la PORs del primer mes, el estado actual de las mismas y el CCU vigente.</li> </ol> <p>EVIDENCIA:  1. a. Respuesta enviada por VANTI SA ESP 20215290472132  Requerimiento realizado a VANTI SA ESP 20218001081151 del 26/04/2021  1. b. <a href="https://drive.google.com/file/d/1oRT2q8W3h_cpDY1d00xp9cWzYzTM7G/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1oRT2q8W3h_cpDY1d00xp9cWzYzTM7G/view?usp=sharing</a>  Requerimiento 20218001080911 del 26/04/2021  2. 20215290400752  Requerimiento 20218001079111 del 26/04/2021</p>	En Desarrollo	Se evidencia en Febrero base de datos identificando el motivo más recurrente de reclamación es la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado y se lista una serie de empresas, para Marzo se evidencian documentos que a través de medios de comunicación y solicitudes directas a la Entidad identifican problemáticas o conductas que atentan contra los usuarios de los SPD y finalmente en Abril se evidencian identificadas problemáticas o conductas que atentan contra los usuarios de los SPD a través de otros medios. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10700 Acciones de inspección o vigilancia, identificadas y coordinadas para los vigilados.
	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	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DYrRvSNkwGX8NKC2GUUbnHc">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DYrRvSNkwGX8NKC2GUUbnHc</a>	Diseño y publicación de la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 en página de la entidad. Adicional, conforme a los lineamientos informados por parte de la Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, se desarrolló la metodología para la implementación del Plan de acercamiento a las regiones de la vigencia 2021, para la gestión, control y monitoreo de la iniciativa. Evidencias en: Estrategia participación ciudadana <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicio_s%20a%20Ciudadano/lineamientos_estrategia_de_participacion_n_ciudadana_2021.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicio_s%20a%20Ciudadano/lineamientos_estrategia_de_participacion_n_ciudadana_2021.pdf</a> Plan Choque 2021 <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1zrLpXQjcy5EgaPozxvJlvf9Im97U7">https://drive.google.com/drive/folders/1zrLpXQjcy5EgaPozxvJlvf9Im97U7</a>	Avance: 1. Diseño de Metodología para Mesas Construyendo en Servicios Públicos. 2. Plan Choque, siguiendo el lineamiento de la metodología establecida en la etapa de planeación para el Plan Choque 2021 fase 1, se realizaron las actividades que permitirán el inicio del proyecto de acuerdo al cronograma establecido para esta iniciativa. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1YbvSIZekVdaS8hBCZv3F17DsU7GfC3h1MkgOl_ziWs/edit">https://docs.google.com/document/d/1YbvSIZekVdaS8hBCZv3F17DsU7GfC3h1MkgOl_ziWs/edit</a>	Avance: 1. Diseño de estrategia de rendición de cuentas 2. La SDPLUGT dio inicio el 05 de abril de 2021 al Plan de Choque Colombia 2021, como estrategia que busca recopilar información de 13.800 mil usuarios en todo el país para identificar las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos a nivel nacional a través de entrevistas a usuarios mediante el canal de telefonía a los usuarios. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/12WlFseMuc1vE6swYts2gckdymP_VglB7t5P4M/edit">https://docs.google.com/document/d/12WlFseMuc1vE6swYts2gckdymP_VglB7t5P4M/edit</a>	En Desarrollo	Se evidencia en Febrero el diseño y publicación de la Estrategia de participación ciudadana y metodología para la implementación del Plan de acercamiento a las regiones de la vigencia 2021 con lo cual se ve cumplida la actividad conforme a lo programado y se evidencia en el mes de marzo y abril avances en los diseños de la metodología para mesas construyendo en servicios públicos y estrategia de rendición de cuentas, junto con actividades del plan choque. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
	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	Actividad programada a partir de febrero	Se realizó diseño y presentación de la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano de la SSPD, con aportes de actividades de planeación participativa en 2020. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1YjMgCM-BZMgUtybqJ1eAqFAqBP2ee/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1YjMgCM-BZMgUtybqJ1eAqFAqBP2ee/view?usp=sharing</a>	Avance: 1. Capacitación base o de inducción lo que todo colaborador de la Superservicios de saber <a href="https://acortar.link/wv1nD">https://acortar.link/wv1nD</a> 2. Reunión Planificador de capacitaciones <a href="https://acortar.link/TvczI">https://acortar.link/TvczI</a> 3. Ajuste del Planificador de capacitaciones 2021 <a href="https://acortar.link/0q98">https://acortar.link/0q98</a> 4. Organización listado final de asistentes curso virtual Sena para Call Center y SUIT <a href="https://acortar.link/hc708">https://acortar.link/hc708</a> 5. Listado de capacitaciones con función pública 2021 <a href="https://acortar.link/E2hZJ">https://acortar.link/E2hZJ</a> 6. Reunión con el DNP lenguaje claro <a href="https://acortar.link/J8TQc">https://acortar.link/J8TQc</a> 7. Contacto con Función Pública y organización de capacitaciones 2021 <a href="https://acortar.link/ILGEU">https://acortar.link/ILGEU</a> 8. Planificador de capacitaciones 2021 <a href="https://acortar.link/teAiB">https://acortar.link/teAiB</a> 9. Organización de caracterización rural <a href="https://acortar.link/gmY4t">https://acortar.link/gmY4t</a> 10. Organización revisión y ajustes de NSU 2021 <a href="https://acortar.link/7Pdij">https://acortar.link/7Pdij</a> EVIDENCIA: 1. <a href="https://acortar.link/wv1nD">https://acortar.link/wv1nD</a> 2. <a href="https://acortar.link/TvczI">https://acortar.link/TvczI</a> 3. <a href="https://acortar.link/0q98">https://acortar.link/0q98</a> 4. <a href="https://acortar.link/hc708">https://acortar.link/hc708</a> 5. <a href="https://acortar.link/E2hZJ">https://acortar.link/E2hZJ</a> 6. <a href="https://acortar.link/J8TQc">https://acortar.link/J8TQc</a> 7. <a href="https://acortar.link/ILGEU">https://acortar.link/ILGEU</a> 8. <a href="https://acortar.link/teAiB">https://acortar.link/teAiB</a> 9. <a href="https://acortar.link/gmY4t">https://acortar.link/gmY4t</a>	Avance: 1. Actualización en temas discapacidad visual y auditiva, Centro de Relevó 2. Se programa reunión para iniciar curso lenguaje claro actualizado 2021. 3. Reunión con DNP entrega de recomendaciones NSU 2021 4. Capacitación base o de inducción "Lo que todo colaborador de la Superservicios de saber" 5. Se diseñó el formato de evaluación de la capacitación "Lo que todo colaborador debe saber" 6. Curso servicio al cliente telefónico SENA 7. Diseño de la estrategia de racionalización de trámites 2021 8. Diseño de campañas sobre racionalización de trámites EVIDENCIA: 1. <a href="https://acortar.link/CGPKw">https://acortar.link/CGPKw</a> 2. <a href="https://acortar.link/BVn4">https://acortar.link/BVn4</a> 3. Control de asistencia <a href="https://acortar.link/9h4H">https://acortar.link/9h4H</a> Recomendaciones del DNP para ajustar el formato NSU 2021 <a href="https://acortar.link/AGxOj">https://acortar.link/AGxOj</a> 4. <a href="https://acortar.link/TTMw m">https://acortar.link/TTMw m</a> 5. <a href="https://acortar.link/18vQr">https://acortar.link/18vQr</a> 6. <a href="https://acortar.link/B1shh">https://acortar.link/B1shh</a> 7. <a href="https://drive.google.com/file/d/1Wl-2mWH3sdGaRaJ4JCYaxrJmCofF62_/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Wl-2mWH3sdGaRaJ4JCYaxrJmCofF62_/view?usp=sharing</a> 8. <a href="https://docs.google.com/document/d/1geMTuK2Yal3vZpY5SDHyv3a1YfJgm-SabsF8sXFMWc/edit">https://docs.google.com/document/d/1geMTuK2Yal3vZpY5SDHyv3a1YfJgm-SabsF8sXFMWc/edit</a>	En Desarrollo	se evidencia en febrero la presentación de la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano de la SSPD, con aportes de actividades de planeación participativa en 2020, cumpliendo con lo programado, para marzo y abril se evidencian avances. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de Inicio y finalización se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10702 Mecanismos para el fortalecimiento de competencias y autocontrol implementados.
			Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24423	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DYrRvSNkwGX8NKC2GUUbnHc">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DYrRvSNkwGX8NKC2GUUbnHc</a>	En febrero la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio socializó con la Dirección Territorial Centro, Norte, Occidente y Oriente los lineamientos del proyecto de inversión. La Dirección Territorial Suroccidental fue convocada para el 26 de febrero de 2021, pero por motivos de agendas de diferentes asistentes, la reunión se llevó a cabo el 1 de marzo de 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Q6JbJ4-xMCGRtw1iPSuHTS9t0vKQGS">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Q6JbJ4-xMCGRtw1iPSuHTS9t0vKQGS</a>	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 marzo por las 5 Direcciones Territoriales, enfocadas a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1sDD8nY8V0g9-OMD8pArB6z2VmhY164-4R70CjLH0uk/edit">https://docs.google.com/document/d/1sDD8nY8V0g9-OMD8pArB6z2VmhY164-4R70CjLH0uk/edit</a>	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 marzo 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 de mayo. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1f_M5K0naNvgL7mRohy2g41-5UKLAsLlreAAaAlox/edit">https://docs.google.com/document/d/1f_M5K0naNvgL7mRohy2g41-5UKLAsLlreAAaAlox/edit</a>	En Desarrollo	Esta actividad para la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorial comienza el 15/01/2021 que evidencia control de asistencia de reunión del 30 de enero que buscaba identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia. Luego se evidencian controles de asistencia de socializaciones realizadas a las Direcciones territoriales dentro de las cuales se explican los lineamientos del proyecto de inversión y la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 en las fechas 23,24,25 de Febrero y 1 de Marzo de 2021. En los meses de Marzo y Abril se evidencian documentos de seguimiento enfocados a implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021, la fecha de inicio de esta actividad comienza antes de la programada en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
			Dirección Territorial Centro	24289	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Se realizaron varias llamadas a distintos funcionarios de las alcaldías para coordinar actividades de participación ciudadana para el mes de marzo. Ver anexo 4 ubicado en <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YhXbO171cBU2dOUhfz2LwSL8pYafIT">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YhXbO171cBU2dOUhfz2LwSL8pYafIT</a>	n el mes de marzo se desarrolló e implementó la herramienta TERESUELVO en el municipio de Simijaca - Cundinamarca, con el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con la Superservicios por medios digitales. EVIDENCIA: Ver expediente 2021812321000029E	Para el mes de abril se desarrolló e implementó la herramienta TERESUELVO en los municipios de Yacopi -Cundinamarca y Tocancipá -Cundinamarca, con el fin de empoderar a la comunidad en la interacción con los Superservicios por medios digitales. EVIDENCIA: Ver expedientes ORFEO/ 202181232100002AE y 2021812321000029E Ubicados en el drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Y1RARwA4IM7gk585znpqf00i7k7d">https://drive.google.com/drive/folders/1Y1RARwA4IM7gk585znpqf00i7k7d</a>	En Desarrollo	Se evidencia documento de excel en el mes de Enero en el cual se tienen los datos de número telefónico y día que se realizaron llamadas para coordinar actividades de participación ciudadana; en los meses de Marzo y Abril se evidencian los expedientes de oficio en los cuales reposan documentos referente al desarrollo e implemento la herramienta TERESUELVO; realizando 1 actividad en Marzo y en 2 actividades en Abril cumpliendo con la meta establecida. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021, la fecha de inicio de esta actividad comienza antes de la programada en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10660Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios

5.1	Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios	Dirección Territorial Nore	24347	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Se realizó mesa de trabajo con la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de definir estrategias y aspectos sobre los temas, donde, cuándo y quienes desarrollarían la implementación y desarrollo de herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios https://drive.google.com/drive/folders/1QpkyK4G2K0sDJM-CPAafuJ9tkqXPr7?usp=sharing	Para implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, el 18 marzo se realizó una capacitación en derecho y deberes de los usuarios como herramienta de control social en servicios públicos domiciliarios, así como la socialización de la herramienta Te Resuelvo, en el municipio El paso - Cesar. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1lydnAZHEZZMM_GDGJnPyziEPeBd1T09?usp=sharing	En abril se implementó y desarrolló capacitación como herramienta de control social digital en servicios públicos. Jornadas en las que se explicó el manejo de la herramienta TE RESUELVO y proceso de reclamación, en los siguientes municipios: 1) El Peñón - Bolívar: 22/04/2021 2) Arenal - Bolívar: 23/04/2021 EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1ln9T0RUkKcs6LdwT6wlyRmeBGOAN?usp=sharing	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia en donde participo la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de coordinar y definir temas relacionados con la estrategia de participación ciudadana y control social y demás; para Marzo se evidencia control de asistencia en capacitación en derecho y deberes de los usuarios como herramienta de control social en servicios públicos domiciliarios y otros documentos para 1 actividad, así como la socialización de la herramienta Te Resuelvo; para Abril se evidencian documentos referentes a 2 actividades. Cumpliendo con lo programado. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
		Dirección Territorial Occidente	24361	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	En el mes de febrero no se realizó la actividad de generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, sin embargo se adelantaron gestiones para realizar la actividad en el mes de marzo. https://drive.google.com/file/d/1nv3xPEPDtYNSRscBBI0Wc1s_CVJc/view?usp=sharing	En Marzo se implementaron herramientas de control social digital en los municipios de Marsella Risaralda (2021830320300002E) y Córdoba Quindío (2021830320300007E) a través de la actividad denominada Capacitar para empoderar y se trataron los siguientes temas: Plataforma digital te resuelvo, canales de atención y correos electrónicos EVIDENCIA: https://drive.google.com/file/d/1eWpPpMobwHW2UsGONyevzC-qmOJKCSb/view?usp=sharing	En Abril se implementaron herramientas de control social digital en los municipios de: Samaná, Caldas Atreves de la actividad denominada Capacitar para empoderar y se abordaron temas relacionados con alza de tarifas y los medios que disponen los usuarios para controvertir y acuados rurales. Expediente 2021830320300018E. Belalcázar, Caldas, se realizó la actividad Capacitar para empoderar, se capacitó a la ciudadanía en temas como, alza de la tarifa y los medios que disponen los usuarios para controvertir y acuados rurales. Expediente 2021830320300011E. Bagadó, Chocó se desarrolló la actividad denominada Capacitar para empoderar, se instruyó a la ciudadanía en temas como, derechos y deberes de los usuarios, funciones de los comités vocales de control y servicios vigilados por la Superservicios. Expediente 2021830320300017E.	En Desarrollo	Se evidencia documento Excel que describe actividades realizadas en el mes de Febrero, sin evidencia consistente; Para los meses de Marzo y Abril se evidencia 2 actividades para el mes de Marzo y 2 actividades en abril cumpliendo con lo programado. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. <b>Recomendación</b> cuando se realicen gestiones para la consecución de actividades dejarlas soportadas de mejor manera, no solo describir las (en el mes de Febrero).
		Dirección Territorial Oriente	24309	01/02/2021 a 30/11/2021	Actividad programada a partir de febrero	Para este mes por convocatoria de la SDPUGT se realiza reunión y capacitación sobre el proyecto de inversión, lineamientos de participación ciudadana, aclarando dudas frente a metodología y forma de ejecución en el 2021. Asisten todos los colaboradores que trabajan este tema. https://drive.google.com/file/d/1SxjQW6J3JimJ2cMBn8of1v6aq7w/view?usp=sharing	Durante este mes se ejecutan eventos en los municipios de 1. Guapea y 2. Suesia los días 17 y 19 de marzo, implementando y desarrollando herramientas de control social digital a través de los Gestores Digitales. Se orienta sobre temáticas como: Plataforma te resuelvo / Canales de atención y en esa medida promocionar que los ciudadanos utilicen dichas herramientas contribuyendo a la atención de los trámites y generar más cercanía con la entidad EVIDENCIA: Expedientes ORFEO No 1. 2021840320300004E 2. 2021840320300006E	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de evento Capacitar para empoderar, realizada en Guapotá - Santander el pasado 21/04/2021 se orientó sobre la plataforma digital te resuelvo, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles. EVIDENCIA: Expediente ORFEO 2021840320300011E	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia de capacitación sobre proyecto de inversión, se revisan los lineamientos de participación ciudadana; para el mes de Abril se evidencia el expediente de orfeo en los cuales reposan documentos referentes a la plataforma digital te resuelvo, sus funcionalidades, ventajas y gestión de trámites disponibles de 1 actividad y en marzo se evidencian 2 actividades. Frente al cumplimiento de la actividad y fechas se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10684 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios.
		Dirección Territorial Suroccidente	24308	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Con el objetivo de potencializar la acción en territorio, una vez contratados los gestores digitales se les capacitó en temas relacionados con derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos, reclamaciones más frecuentes, vía administrativa, manejo de la oficina digital y en general, las directrices necesarias para fomentar el control social digital en la comunidad de las regiones de influencia de la territorial, como mecanismo para garantizar la efectiva prestación de los servicios públicos por parte de las empresas. Evidencia en: https://drive.google.com/drive/folders/1M_gRZULMbc_BRPgishbSpGpyH2ISgwk?usp=sharing	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital mediante una Capacitación para Empoderar en Caicedonia, Valle del Cauca donde se socializó con la comunidad las diferentes opciones virtuales que tienen para comunicarse con la SPSP y presentar sus reclamaciones de servicios públicos, tales como Te Resuelvo, Oficinas Digitales, líneas telefónicas y correos electrónicos, con el fin de poder ejercer un control social digital en servicios públicos domiciliarios: Capacitar para Empoderar en Caicedonia Valle del Cauca el 18/03/2021 EVIDENCIA: Expediente 20218503203000002E, Radicado 20218500071091, Anexo 0002 y 0001	Se implementaron y desarrollaron herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios a través de una Capacitar para Empoderar en Corinto Cauca el 08/04/2021 que le permitió a los ciudadanos conocer herramientas como Te resuelvo y las Oficinas Digitales, para garantizar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía. EVIDENCIA: Expediente 2020850320300006E, Radicado 20218500056252, Anexos 0002,0003	En Desarrollo	Se evidencia pantallazo de capacitación virtual a gestores digitales, para marzo se evidencian documentos de una capacitación para empoderar y de igual manera para abril cumpliendo con la meta.. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10661 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
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	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DjYrRvSNkwGX8NK2GUUbnxHaC	Se crean los lineamientos para la concertación de los convenios, tales como los insumos, procesos y trazabilidad que se llevará a cabo durante la vigencia. Evidencias en: https://drive.google.com/file/d/1c2E6s7mS-MfgzWYnKvedvUDWNoFz0i/view?usp=sharing	Se realizó gestión para la elaboración de nuevos convenios y seguimiento de algunas entidades próximas a convenio tales como: Secretaria Distrital del Hábitat SDHT (Evidencia No 1) Veeduría Distrital (Evidencia No 2) UARIV (Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas (Evidencia No 3) Universidad Politécnica Gran colombiano (Evidencia No 4 A, B) El Instituto nacional para ciegos INCI (Evidencia No 8) Universidad UNIPACIFICO (Evidencia No 9 A, B) Alcaldía de Yopal Casanare para terminar la etapa pos contractual ya listo para firmas. (Evidencia No 10 B, C) Universidad COOPERATIVA de Pasto (Evidencia No 11 A, B y C) EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1Y19fu4WUPIS0qdn3KZaoc2g8t0uS18W?usp=sharing	Se realizó gestión para la elaboración de nuevos convenios y seguimiento de algunas entidades próximas a convenio tales como: +UNIVERSIDAD POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO (Evidencia 1.2,3,4) +VEEDURÍA DISTRITAL (Evidencia 5 y 6) +Universidad COOPERATIVA de Pasto (Evidencia 7,8 y 9) +SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT (SDHT) (Evidencia 10) +UARIV (Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas (Evidencia 11) +Alcaldía de Yopal Casanare (Evidencia 12,13,14) +Universidad Santiago de Cali (Evidencia 15) EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/13E7ij_kLmSbC4dby2QqClywfn8_zAP7?usp=sharing	En Desarrollo	Esta actividad para la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorial comienza el 15/01/2021 que evidencia control de asistencia de reunión del 30 de enero que buscaba identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia. Luego se evidencian los lineamientos para la concertación de los convenios, tales como los insumos, procesos y trazabilidad que se llevará a cabo durante la vigencia. En los meses de Marzo y Abril se evidencian avances de gestión para la elaboración de nuevos convenios todo esto en avance hacia el objetivo de la actividad programada en Noviembre. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10698 Documentos de lineamientos técnicos
		Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24424	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DjYrRvSNkwGX8NK2GUUbnxHaC	1. Propuesta de campaña de socialización basada en los resultados del Plan Choque Nacional 2020, en la que se propone reforzar el tema de los vocales de control, sus funciones y la conformación de los Comités de desarrollo y Control Social. 2. Apoyo en la actualización de los instructivos de Te Resuelvo en contenido y línea gráfica. 3. Se realizaron los lineamientos de las campañas de socialización. 4. Elaboración de piezas gráficas para el recurso de queja, recurso de reposición y silencio administrativo positivo. Evidencias en: 1. https://drive.google.com/file/d/148dUB4MjWUgE6v_zOXCuaH-EPrSLr9/view?usp=sharing 2. https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1ov3L4ySq-v8pRvRvXyX5GOYUrhbSx 3. https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1FGuOXHwLq9KIMunUHX0eJk_RDI_wF 4. https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1BAqBGE_16QO18BnbgvU9n612qJ9VP	Diseño de piezas: - Se hizo la revisión de las propuestas de los mensajes que acompañan la campaña sobre trámites. - Se realizaron las piezas gráficas para la socialización del chat y la videollamada que se encuentran en Te Resuelvo. - Se elaboraron los instructivos de la plataforma Te Resuelvo de los trámites PQR, SAP, REQ, REP-SAP, PRI, QRSF, Consulta de radicado, Solicitud de cita, REP-RAP e ingreso a la plataforma. Publicación en redes sociales de la Entidad: 1. Cómo interponer un recurso de reposición en subsidio de apelación 2. Cómo interponer un silencio administrativo positivo 3. Cómo interponer un recurso de queja 4. Cómo radicar en Te Resuelvo EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/12VRXZdsjSUCOI5M8YR7PDoXf9BQ31Tcaq3CdAmo/edit	Diseño de piezas: - Propuestas de línea visual Plan Choque Colombia 2021 - Racionalización de Trámites 2021 - Propuesta de campaña para socializar la información sobre Vocales de Control y Comités de Desarrollo y Control Social Publicación en redes sociales de la Entidad: 1. Servicio de videollamada a través de Te Resuelvo 2. Cómo radicar en Te Resuelvo 3. Instructivos Te Resuelvo 4. Actividad de participación ciudadana EVIDENCIA: https://docs.google.com/document/d/18SUxSNKZz25seaNm7X0NYXJS_FrdqSQSNDkAmC5Juc/edit	En Desarrollo	Esta actividad para la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorial comienza el 15/01/2021 que evidencia control de asistencia de reunión del 30 de enero que buscaba identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia. Luego se evidencian documentos que respaldan los siguientes ítems: 1. Propuesta de campaña de socialización basada en los resultados del Plan Choque Nacional 2020, en la que se propone reforzar el tema de los vocales de control, sus funciones y la conformación de los Comités de desarrollo y Control Social. 2. Apoyo en la actualización de los instructivos de Te Resuelvo en contenido y línea gráfica. 3. Se realizaron los lineamientos de las campañas de socialización. 4. Elaboración de piezas gráficas para el recurso de queja, recurso de reposición y silencio administrativo positivo En los meses de Marzo y Abril se evidencian documentos de diseño de piezas comunicativas para cumplir con lo programado para la socialización de la campaña. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10697 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
		Dirección Territorial Centro	24292	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Se replicaron a través de la red social Facebook 3 publicaciones y campañas del control social de la Entidad. Ver pantallazos de interés para la ciudadanía, con lo cual se fortalece la estrategia del control social. EVIDENCIA: Ver Carpeta Anexo 2 ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kwtg4zDZVVCnncCa8UZzd98-5uh	En el mes de marzo se realizaron 7 campañas de control social, a través de la red de Facebook, en donde se socializaron temas de interés para la ciudadanía, con lo cual se fortalece la estrategia del control social. EVIDENCIA: Ver Carpeta Anexo 2 ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kwtg4zDZVVCnncCa8UZzd98-5uh	En el mes de abril se realizaron 2 campañas a través de la red social Facebook en donde se socializaron aspectos para fortalecer la estrategia del control social, en temas de plan de choque y TE RESUELVO. EVIDENCIA: Ver archivos de imagen "Campaña plan choque" y "Campaña se resuelvo" ubicados en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kwtg4zDZVVCnncCa8UZzd98-5uh	En Desarrollo	Se evidencia en febrero 3 publicaciones, en marzo 7 campañas de control social y en abril 2 campañas a través de la red social facebook. Frente al cumplimiento de la actividad y la fecha de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021; esta actividad se encuentra reportada en Sigestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10660 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios

5. Relacionamiento con el ciudadano

5.3	Realizar campaña de socialización de la estrategia de control social	Dirección Territorial Norte	24349	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	En el mes de febrero la territorial realizó campaña de socialización de la entrada en funcionamiento del punto de atención en Riohacha como estrategia de control social, para que los usuarios puedan ejercer su derecho a reclamar frente a inconformidades que surjan del desarrollo del contrato de condiciones uniformes, bajo la orientación y asesoría de este órgano de control. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_RexRS-kdyLPQZzFOlbo4CX11g/Vxv?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1_RexRS-kdyLPQZzFOlbo4CX11g/Vxv?usp=sharing</a>	En el mes de marzo la territorial realizó campaña de socialización del punto de atención en Cartagena, Mompox, Santa Marta y Riohacha, así como evento de atención presencial el 26 de marzo en la Plaza Halder Morón Manjarez en el barrio La Jagua del municipio La Jagua del Pilar - La Guajira, como estrategia de control social, para que los usuarios puedan ejercer su derecho a reclamar frente a inconformidades que surjan del desarrollo del contrato de condiciones uniformes, bajo la orientación y asesoría de este órgano de control. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1irBHLLOS5qzGfJ7I-YOpWED2YcPB6L7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1irBHLLOS5qzGfJ7I-YOpWED2YcPB6L7usp=sharing</a>	En abril se realizó campaña de socialización de la estrategia de control social, publicando en twitter la mesa de trabajo virtual que se realizó el 20 de abril con usuarios, líderes, juntas de acción comunal y vocales de control EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1stQWZ93RU0nqC3ZK11CCe-dC0-Ecuw2af7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1stQWZ93RU0nqC3ZK11CCe-dC0-Ecuw2af7usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia en febrero, marzo y abril una campaña por mes de socialización de la estrategia de control social. Cumpliendo con lo programado. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10676 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
		Dirección Territorial Occidente	24362	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Para el mes de febrero no se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social, toda vez que el cronograma de actividades se construyó finalizando el mes y fue aprobado los primeros días del mes de marzo. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1FYkqvZKSIYqh3YH0BoaOIWOa3yEM4IBView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1FYkqvZKSIYqh3YH0BoaOIWOa3yEM4IBView?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1B6ytlw2eOP7L7e6FKyn6zKFk5VHgRvnpView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1B6ytlw2eOP7L7e6FKyn6zKFk5VHgRvnpView?usp=sharing</a>	con fecha de corte al 31 de marzo la DTOC realizo campañas de socialización de la estrategia de control social por medio del boletín informate 009 y por medio de la red social Facebook. EVIDENCIA: <a href="https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate012/p/%C3%A1gna-principal">https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate012/p/%C3%A1gna-principal</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1M4bTVVA_bv0035EsRoI-SQ0hwEDYBSZView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1M4bTVVA_bv0035EsRoI-SQ0hwEDYBSZView?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1XsapuuZpoe2VGA6ERID0hvtik6E3POoView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1XsapuuZpoe2VGA6ERID0hvtik6E3POoView?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1C1OILLyCVzYHuxxyjxwX9Wq6K3ffgView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1C1OILLyCVzYHuxxyjxwX9Wq6K3ffgView?usp=sharing</a>	En el mes de Abril la DTOC realizo campañas de socialización de la estrategia de control social por medio del boletín informate 012 y por medio de la red social Facebook. EVIDENCIA: <a href="https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate012/p/%C3%A1gna-principal">https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate012/p/%C3%A1gna-principal</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1M4bTVVA_bv0035EsRoI-SQ0hwEDYBSZView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1M4bTVVA_bv0035EsRoI-SQ0hwEDYBSZView?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1XsapuuZpoe2VGA6ERID0hvtik6E3POoView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1XsapuuZpoe2VGA6ERID0hvtik6E3POoView?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1C1OILLyCVzYHuxxyjxwX9Wq6K3ffgView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1C1OILLyCVzYHuxxyjxwX9Wq6K3ffgView?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia documento Excel que describe actividades realizadas en el mes de Febrero, sin evidencia consistente, y no se realizo campañas en este mes; Para los meses de Marzo y Abril se evidencia campañas de socialización de la estrategia de control social. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10678 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. <b>Recomendación</b> cuando se realicen gestiones para la consecución de actividades dejarlas soportadas de mejor manera, no solo describir las (en el mes de Febrero).
		Dirección Territorial Oriente	24312	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	A través de las oficinas digitales se realizaron en este mes diferentes campañas socializando la herramienta y orientando a los ciudadanos sobre el uso de dicha plataforma. - liderada por los Gestores Digitales. Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria, y que las oficinas digitales las tenemos cerradas porque donde se ubican no tienen abierto a público la DTORiente realiza socialización y atención de los ciudadanos vía telefónica, orientando sobre proceso de reclamación, promoviendo el uso de la plataforma se resuelve. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/110vdtG6i8vMj0M9ImR4N9B6TnkQ1Qz5View?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/110vdtG6i8vMj0M9ImR4N9B6TnkQ1Qz5View?usp=sharing</a>	Durante este mes se ejecutó evento ruta del consumidor, por lo que se remitió a comunicaciones la solicitud de campaña para promover que los ciudadanos se acercarán para realizar atención de sus solicitudes en el municipio de Ocaña - Norte de Santander. La cual fue publicada en twitter de la entidad. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/196hDu1F4zZFm8f9UwBly5A74q8Dp?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/196hDu1F4zZFm8f9UwBly5A74q8Dp?usp=sharing</a>	Durante este mes se ejecutó evento Superservicios en Sintonía, el pasado 27/04/2021, la campaña de socialización y promoción del evento realizado a través del canal TRO fue realizada a través del twitter institucional el 26/04/2021 para que los ciudadanos estuvieran durante la emisión del programa. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/19HWa2alrsq4DU0fIGPVDxk2UeOsU3?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/19HWa2alrsq4DU0fIGPVDxk2UeOsU3?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia diferentes campañas realizadas en febrero, marzo y abril. Frente al cumplimiento de la actividad y fechas se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10684 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios.
		Dirección Territorial Suroccidente	24313	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Para este periodo no se tenían programadas campañas de socialización de la estrategia de control social, por cuanto la territorial apenas estaba en proceso de contratación del personal encargado. No aplica evidencia.	A través de las redes sociales de la entidad se logró realizar campañas de socialización de la estrategia de control social a través de la publicación de las actividades desarrolladas en el territorio generan un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades, los eventos divulgados durante el mes de marzo de 2021 fueron: 1) Capacitar para Empoderar en Caicedonia Valle del Cauca el 18/03/2021 2) Mesas Construyendo en Servicios Públicos Sevilla Valle del Cauca el 18/03/2021 3) Mesas Construyendo en Servicios Públicos en Buenaventura Valle del Cauca el 25/03/2021 4) Taller con Comités de Desarrollo y Control Social en Palmira Valle del Cauca el 29/03/2021 EVIDENCIA: 1) Enlace: <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1372718466000678915?%20">https://twitter.com/Superservicios/status/1372718466000678915?%20</a> 2) Enlace: <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1372680432521711619?%20">https://twitter.com/Superservicios/status/1372680432521711619?%20</a> 3) Enlace: <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1375229178224721922?%20">https://twitter.com/Superservicios/status/1375229178224721922?%20</a> 4) Enlace: <a href="https://twitter.com/Superservicios/status/1376650898718474244?%20">https://twitter.com/Superservicios/status/1376650898718474244?%20</a>	Se realizaron campañas de socialización de la estrategia de control social a través del grupo de Whatsapp Part.Ciudadana 2021 de las actividades que se relacionan a continuación, con el fin de que la oficina de comunicaciones evalué la pertinencia de publicación en redes sociales de la entidad, generando un interés colectivo en los contenidos y las problemáticas expuestas por las comunidades: Superservicios al Barrio - Ruta del Consumidor en La Unión Nariño el 12-13/04/2021 Superservicios al Barrio - Ruta del Consumidor en La Cruz Nariño el 14-16/04/2022 Capacitar para Empoderar en Santander de Quilichao Cauca el 19/4/2021. Capacitar para Empoderar en Sevilla Valle del Cauca el 16/04/2021 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1O6PwAnH2icPDeForWAKp566id3Pvrr?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1O6PwAnH2icPDeForWAKp566id3Pvrr?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Para el mes de febrero no se tiene evidencia, para marzo y abril se evidencian Se evidencian campañas de socialización de la estrategia de control social. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10661 Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios

5.4	Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24428	15/01/2021 a 31/12/2021	Se realiza reunión con personal de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, con el fin de identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DYrVSNkwGX8NKCzGUUbxHtC">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/17Zzph7DYrVSNkwGX8NKCzGUUbxHtC</a>	En el periodo 1. Se diseñó la Estrategia de Participación Ciudadana 2021 "Juntos Construyendo País", tomando en cuenta elementos de planeación participativa en eventos de 2020, y otros documentos origen y 2. Se elaboró la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano de la SSPD, con aportes de actividades de planeación participativa en 2020, los cuales serán los puntos de partida para el desarrollo de actividades que contendrá el documento técnico de innovación pública RUTA DE EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/14JK6qgm3-bTPYGS13f1qGBwF8MHng667usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/14JK6qgm3-bTPYGS13f1qGBwF8MHng667usp=sharing</a>	Se realizó revisión de la estructura del Documento de Innovación Pública, en reunión entre los involucrados en la actualización 2021. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1-Yvdm1j0t1gpdOvN4a7rscCRr2RXXK/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1-Yvdm1j0t1gpdOvN4a7rscCRr2RXXK/view?usp=sharing</a>	Se continúa con la revisión del Documento de Innovación Pública de acuerdo con comentarios para posibles cambios propuestos para 2021 en su estructura, se identifican posibles cambios a través de comentarios directamente en el documento para revisar otros aspectos importante a mejorar. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/12YpWU9i009jHfiadAO7o2KGpPpUoBAYE?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/12YpWU9i009jHfiadAO7o2KGpPpUoBAYE?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Esta actividad para la Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorial comienza el 15/01/2021 que evidencia control de asistencia de reunión del 30 de enero que buscaba identificar las variables que se deben tener en cuenta en la elaboración de la estrategia de participación ciudadana, lineamientos y demás que permitan el desarrollo de la actividad del proyecto de inversión en la vigencia. Se evidencia en febrero la presentación de la Estrategia Nacional de Servicio al Ciudadano de la SSPD, con aportes de actividades de planeación participativa en 2020. En marzo se evidencia control de asistencia para revisión de la estructura del Documento de Innovación Pública, en Abril se continua con la revisión ; esto como avances del la actividad programada para diciembre. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10698 Documentos de lineamientos técnicos
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.5	Definir las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas.	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	24463	01/12/2021 al 31/12/2021	Actividad programada para el mes de diciembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para el mes de diciembre de 2021			
-----	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-------	--------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------------------------	-----------------------------------------------	--------------------------------------------	-------------------------------------------------------

5.6	Elaborar e implementar la propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24418	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Debido a las problemáticas identificadas sobre 1. quejas por altos cobros en Kennedy (Bogotá) ocasionados por la empresa VANTI SA ESP, 2. quejas de los usuarios de Gachetá - Cundinamarca por la no respuesta de la empresa CODENSA SA ESP a las peticiones de los usuarios y los altos cobros y otros en Puerto Malí - Chocó ocasionados por la empresa DISPAC, la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio realizó requerimiento sobre cada una de las situaciones a cada una de las empresas. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/16pBUxkT62HwK8j4ewNUj9eQTqY3fOI">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/16pBUxkT62HwK8j4ewNUj9eQTqY3fOI</a>	Debido a las problemáticas identificadas sobre: 1. a VANTI SA ESP por lo altos cobros en la facturación en Bogotá, se realizó requerimiento, solicitando aclaración sobre quejas mencionadas, así como el reporte completo de las PQR de marzo de 2021. 1. b. Adicional, se realiza se consultan las solicitudes realizadas por los usuarios del servicio de gas, identificando posibles inconsistencias sobre las visitas de inspección a los medidores, para lo cual, se realiza requerimiento solicitando el listado y copia de los contratos vigentes que Vanti SAS - ESP, tiene con laboratorios para la revisión y certificación de los medidores 2. La empresa Trash Global informa el inicio de la prestación de servicio público de aseo en el barrio Cóndor de Facatativá, para lo cual se realiza requerimiento solicitando los medios y puntos de atención al suscriptor/usuario, horario y trámite adoptado para PQRs, estadístico y causal de la PQRs del primer mes, el estado actual de las mismas y el CCU vigente. EVIDENCIA: 1. a. Respuesta enviada por VANTI SA ESP 2021529047132 Requerimiento realizado a VANTI SA ESP 2021800181151 del 26/04/2021 1. b. <a href="https://drive.google.com/file/d/1oRT2qa8W3h_qpDYld00cx9eWz2zTfMfG/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1oRT2qa8W3h_qpDYld00cx9eWz2zTfMfG/view?usp=sharing</a> Requerimiento 20218001080911 del 26/04/2021 2. 20215290400752 Requerimiento 20218001079111 del 26/04/2021	En Desarrollo	Se evidencian requerimientos a empresas por problemáticas identificadas en Marzo y abril. el producto para esta actividad se encuentra programado para junio y diciembre. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10696 Propuestas de solución conjunta implemetadas con otros actores a problemáticas particulares del sector	
		Dirección Territorial Centro	24250	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Dentro de las acciones adelantadas en el periodo y que serán consideradas en el Informe semestral se encuentra el caso de la JAL de Sumapaz. Ver anexo 1, ubicado en <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YhXbOI71cBU2dOUHfj2LwqSL8puYafIT">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1YhXbOI71cBU2dOUHfj2LwqSL8puYafIT</a>	Dentro de las acciones adelantadas en el periodo del mes de marzo, con el desarrollo de las mesas de trabajo, se elaboró una identificación sobre la problemática de San Francisco - Cundinamarca, específicamente en el sector del servicio de energía, por lo cual a través de correo electrónico se le informó a la Delegada de Energía, con el fin de elaborar una propuesta conjunta que permita dar algún tipo de solución a dicha problemática. EVIDENCIA: Ver documento en PDF "Correo a Deleg Energía sobre Problemáticas identificadas" <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kwTig4zDZVVCnnticCa8UZcd98-5uh">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kwTig4zDZVVCnnticCa8UZcd98-5uh</a>	En el mes de abril, mediante correo electrónico, se le envió a la Delegada de Energía y a la Delegada de Acueducto un documento que recoge la problemática de los servicios públicos, encontrada en la ciudad de Villaviecnico - Cundinamarca, esto con el fin de mantener argumentos que permitan elaborar una propuesta conjunta con las Delegadas, que conlleve a dar solución a dicha problemática. EVIDENCIA: Ver correo en documento PDF "Correo Anexo 2" ubicado en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1oHtp6Q3ySWOyAHleRFfGWYYN7e63Nzk">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1oHtp6Q3ySWOyAHleRFfGWYYN7e63Nzk</a>	En Desarrollo	Se evidencian requerimientos a empresas por problemáticas identificadas en Marzo y abril. el producto para esta actividad se encuentra programado para junio y diciembre. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10651 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector
		Dirección Territorial Norte	24320	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Se realizó mesa de trabajo con la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de definir: estrategias y aspectos sobre los temas, donde, cuándo y quienes desarrollarían la actividad propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1TCKKlyelnpy1DJOp-KXgH5WdEa8tld?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1TCKKlyelnpy1DJOp-KXgH5WdEa8tld?usp=sharing</a>	Identificada la alerta reportada por la Sra. Delcy Zuñiga, relacionada con el mal estado de un poste, que ponía en riesgo la integridad de los habitantes del sector, se procedió de inmediato a gestionar con la empresa Afinia la práctica de una visita y la solución a la problemática planteada. Solución que fue materializada por la empresa cambiando el poste. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1K9ubY84Bk1XZ029Jlhv14Cf8s-YsV?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1K9ubY84Bk1XZ029Jlhv14Cf8s-YsV?usp=sharing</a>	Se elaboró propuesta de solución conjunta sobre problemática en los servicios públicos domiciliarios y se presentó a la Directora territorial para revisión y aprobación para su implementación. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Pq9YT-iswgdJrUeubUT7coSSTf8RW73?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Pq9YT-iswgdJrUeubUT7coSSTf8RW73?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Se evidencia control de asistencia en donde participo la directora territorial y personal de participación ciudadana con la finalidad de coordinar y definir temas relacionados con la estrategia de participación ciudadana y control social y demás. En el mes de marzo se presenta solución a una problemática reportada por la Sra. Delcy Zuñiga y en abril se evidencian propuesta de solución conjunta a la problemática identificada en la dirección territorial. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10670 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector
		Dirección Territorial Occidente	24310	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	En febrero se plantearon 16 posibles propuestas de solución conjunta a cada una de las problemáticas presentadas por los usuarios en los servicios públicos domiciliarios, y se determino que es prioridad capacitar a los usuarios de los municipios donde se viene presentando la problemática. <a href="https://drive.google.com/file/d/1Kw6e5G9-ALot_s_owTMNpsG18t2vCfR/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Kw6e5G9-ALot_s_owTMNpsG18t2vCfR/view?usp=sharing</a>	En Marzo se elaboró propuesta de solución conjunta sobre problemática identificada en el municipio de Pereira Risaralda y se implemento la solución planteada la cual obedece a realizar mesa de trabajo con EFIGAS y vocales de control, se verifica en el expediente N 202183032030002E. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/10Zaf8dRLPn5gmGYxAbncYXXeCb-1YnU/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/10Zaf8dRLPn5gmGYxAbncYXXeCb-1YnU/view?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/173w8yp9MMvsJOSGH1OZMhC-E4dR7vC50/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/173w8yp9MMvsJOSGH1OZMhC-E4dR7vC50/view?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1t2oQUzWZDWBGS2Lk95a_JDw01M3fHU/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1t2oQUzWZDWBGS2Lk95a_JDw01M3fHU/view?usp=sharing</a>	En el mes de Abril se elaboró propuesta de solución conjunta sobre problemáticas identificadas en el municipio de Apartadó Antioquia donde los usuarios manifestaron inconformidad en demoras en la recolección de los residuos, mal estado del alcantarillado, cobros exagerados en el servicio de acueducto y demoras en la reconexión del servicio de gas se llevó a cabo capacitación a los usuarios y se contó con la presencia de las empresas: prestadoras. Expediente N. 2021830320300015E. Y en el municipio de Pereira Risaralda se implementó propuesta de solución conjunta en cuanto a la dificultad que presentaban los usuarios en la interpretación del ítem de la factura Componente tarifario de aprovechamiento en el servicio de aseo, se dictó taller en el cual se abordó la problemática presentada, donde se les enseñó a interpretar la lectura de la factura. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1VgG-0i88_AZ1TK0Z2AEYTBHA4GQM/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1VgG-0i88_AZ1TK0Z2AEYTBHA4GQM/view?usp=sharing</a> Expediente N. 2021830320300016E.	En Desarrollo	En febrero se presentan posibles propuestas de solución a problemática de los municipios. En los meses de marzo y abril se evidencian propuestas de solución conjunta a la problemática identificada en los municipios de Pereira y Apartadó, el producto para esta actividad se encuentra programado para junio y diciembre. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10671 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector
		Dirección Territorial Oriente	24268	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Durante este mes se realiza identificación de problemática que será ejecutada en el mes de marzo, de acuerdo a programación aprobada por la Delegada de protección al usuario. <a href="https://docs.google.com/document/d/1Q2ScGeYGGvOtpw69P8lW501-kwq5Rx-WQvAAKBJw/ed?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/1Q2ScGeYGGvOtpw69P8lW501-kwq5Rx-WQvAAKBJw/ed?usp=sharing</a>	Se elabora propuesta de solución para la problemática identificada en Barbosa - Santander relacionada con Inconvenientes con la prestación del servicio de aseo en el municipio de Barbosa - Santander, información recibida en documento enviado por la Vocal de control y se relaciona con tema de vehículos en mal estado para la prestación del servicio de recolección, Marco tarifario, estado de los vehículos entre otros. Esta problemática será trabajada en Jornada Capacitar para Empoderar programada con el prestador de aseo del municipio de Barbosa - Santander Región Limpia SA ESP para el mes de mayo a través de la herramienta Google meet. La Dirección Territorial convocará Alcaldía, Personería, empresa Región Limpia y Vocales de Control para dialogar sobre la prestación del servicio de aseo en el municipio. EVIDENCIA: Expediente ORFEO evento que se programó como propuesta de solución: 202184032100003E	Se elaboró propuesta de solución para problemática identificada en mesa de trabajo el pasado 28/04/2021 en el municipio de Coromoro, los compromisos establecidos son: -La ESSA remitirá plan de mantenimiento para el municipio de Coromoro para socializarlo -La Territorial realizará capacitación para fortalecer conocimientos, y participación ciudadana, para motivar la conformación de comités de desarrollo y control social. Tienen fecha límite de cumplimiento 30/06/2021. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/document/d/1eFUF20rpi0DgZTSGjEe0jzR54QCdPvAm8BqLw-Yo/dit?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/1eFUF20rpi0DgZTSGjEe0jzR54QCdPvAm8BqLw-Yo/dit?usp=sharing</a>	En Desarrollo	se evidencia propuestas de solución de problemáticas identificadas en el mes de febrero; igualmente para Marzo en el municipio de Barbosa y Abril municipio de Coromoro, el producto de esta actividad esta programado para junio y diciembre. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10648 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector

		Dirección Territorial Suroccidente	24270	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	<p>Durante este periodo se empezó a indagar sobre las problemáticas que mas quejas han generado en la región con relación a la prestación de los servicios públicos. En esta ocasión, la territorial asistió a una Mesa de Trabajo convocada por la comunidad, para escuchar las quejas relacionadas con el servicio de alcantarillado en el sector de Ciudad del Campo, del municipio de Palmira, Valle del Cauca; la comunidad indica que debido a esta deficiencia, las lluvias ocasionan inundaciones en el sector. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1x1WKpaTnlhku1MgJPE_og52pZZS75H?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1x1WKpaTnlhku1MgJPE_og52pZZS75H?usp=sharing</a> y radicado 2021850009652</p>	<p>Se elaboró e implementó una Mesa de Trabajo el día 18 de Marzo de 2021, en el municipio de Sevilla, Valle, para tratar la problemática identificada sobre los altos consumos facturados por la prestadora de energía y las intermitencias en la prestación de este servicio. Lo anterior con el fin de establecer compromisos y/o acuerdos, que conlleven a prestar el servicio de energía en óptimas condiciones, para mejorar la calidad de vida de los pobladores. Se genera el compromiso de desarrollar nueva mesa de trabajo en el mes de abril de 2021 a fin de hacer un análisis de alternativas para dar solución a la problemática. EVIDENCIA: Mesas Construyendo en Servicios Públicos Sevilla Valle del Cauca el 18/03/2021, Expediente 2021850321000003E, Radicado 20218500070491, Anexo 0001 y 0002.</p>	<p>Se elaboró e implementó un Capacitar para Empoderar en Sevilla, Valle del Cauca el 16/04/2021 en cumplimiento del compromiso adquirido el mes pasado en la Mesa Construyendo realizada el 18/03/2021, en la cual se capacitó a los usuarios en debido proceso, deberes y derechos, conformación de CDCS y uso de la plataforma Te Resuelvo; También recibieron capacitación por parte del prestador de energía Celsia respecto a la factura, marco tarifario, altos consumos y desviaciones significativas. Adicionalmente, en cumplimiento del compromiso pactado en la Mesa Construyendo del mes de marzo, la prestadora anunció a la comunidad que a partir de la fecha aumentará las brigadas técnicas de atención a la comunidad en el circuito San Antonio y así lograr atender de forma inmediata los requerimiento, daños e imprevistos que se presente en las redes, para evitar los continuos cortes. EVIDENCIA: Expediente 2021850320300009E, Radicado 20218500688672, Anexos 0003 y 0004</p>	En Desarrollo	<p>se evidencia indagación de posibles problemáticas en la territorial en el mes de febrero, para marzo y abril se trabajo sobre en actividades de participación ciudadana para resolver problemática en el municipio de Sevilla; el producto de la actividad esta programado para junio y diciembre. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10649 Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector</p>
5,7	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 de la política de participación ciudadana y de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, se realizó una reunión para la definición de la estrategia de rendición de cuentas para esta vigencia. Evidencias en: Radicado No. 20211200008943, anexo 0001, Expediente No. 2021120020800001E</p>	<p>En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, en marzo se diseñó una infografía con una propuesta de metodología de concreción para la elaboración colectiva del PAAC 2022 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/17XrRsOKtHnA-Q4UJubxPaiHmZxLMVg/view">https://drive.google.com/file/d/17XrRsOKtHnA-Q4UJubxPaiHmZxLMVg/view</a></p>	<p>Como parte del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Superservicios, se elaboró una metodología para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022, la cual está dirigida a vocales de control, líderes comunitarios y grupos de valor, con el objetivo de incentivar la participación de estos en el diagnóstico y formulación del PAAC, a través de las cinco fases del Design Thinking EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1BYpp7HLkG-XOq8CRwqz_Lfs-D_r1ox/view">https://drive.google.com/file/d/1BYpp7HLkG-XOq8CRwqz_Lfs-D_r1ox/view</a></p>	En Desarrollo	<p>En enero se evidencia control de asistencia del 27 de enero de la presentación del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2021, en febrero se evidencian controles de asistencia de la defimetodología para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022. Frente al cumplimiento de la actividad y las fechas de inicio de la actividad se encuentran acorde a lo presentado en el PAAC 2021 ; esta actividad se encuentra reportada en Sisgestión Plan de Acción de la Delegada para la protección del usuario y gestión del territorio en su producto 10750 Política de participación ciudadana de la superservicios fortalecida</p>	

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

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

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2021

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

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril 2021			
Subcomponente	N.º	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	enero	febrero	marzo	abril	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	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	Actividad programada a partir de junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo de seguimiento.		
	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	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	En el mes de marzo 2021 se realizó la publicación de 2 boletines tarifarios de gas combustible, GLP: Publicación del boletín tarifario del IV trimestre del 2020, Gas por redes: Publicación del boletín tarifario del IV trimestre del 2020, asimismo 1 boletín tarifario para Energía eléctrica y Gas Combustible del IV trimestre del 2020. EVIDENCIA: <a href="https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24713-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/marzo">https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24713-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/marzo</a> GLP: El boletín se encuentra publicado en el siguiente enlace: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mar/boletin_tarifario_de_glp_en_cilindro_y_1_arqu岸_estacionarios_ivtrimestre_2020.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mar/boletin_tarifario_de_glp_en_cilindro_y_1_arqu岸_estacionarios_ivtrimestre_2020.pdf</a> Gas por redes: El boletín, se encuentra publicado en el siguiente enlace: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mar/boletin_tarifario_gas_por_redes_cuarto_trimestre_vigencia_2020.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mar/boletin_tarifario_gas_por_redes_cuarto_trimestre_vigencia_2020.pdf</a> Energía Eléctrica: El boletín, se encuentra publicado en el siguiente enlace: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mar/boletin_tarifario_energia_iv_trim_2022_021_vf.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mar/boletin_tarifario_energia_iv_trim_2022_021_vf.pdf</a>	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	En el mes de abril se realizaron las siguientes actividades que adelanta el proceso de elaboración del boletín tarifario de energía eléctrica y Gas Combustible del segundo trimestre: 1. Solicitud de consulta a la base de la información relacionada con los formatos D2 - Cargos de Distribución, D3 - Ventas del Distribuidor, E2 - Cargos de Comercialización Minorista y E3 - Ventas de Comercialización Minorista, para el primer trimestre de 2021 y con ello verificar las empresas que no han certificado la información al SUJ. 2. Consolidación y depuración de la información para construir tablas y realizar los respectivos análisis de esta. 3. Se adelantó la revisión de la actualidad regulatoria. EVIDENCIA: <a href="https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24713-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/abril">https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24713-publicar-boletin-tarifario-de-energia-electrica-y-gas-combustible/abril</a>	En Desarrollo	Hecha la verificación pertinente se pudo constatar que la dependencia realizó la publicación del boletín tarifario de gas combustible, GLP, así como los boletines tarifarios del IV trimestre del 2020 para energía eléctrica y gas combustible, por tanto, la actividad cumplida en el periodo objeto de seguimiento. La publicación de los boletines tarifarios se encuentra en: <a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines</a>
	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 programada para el mes de abril	Actividad programada para el mes de abril	Actividad programada para el mes de Julio	Actividad programada para el mes de Julio	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo de seguimiento.		
	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	Actividad programada para noviembre	Actividad programada para noviembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo de seguimiento.		
	1.5	Elaborar el boletín de RUPS	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	24571	01/04/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de abril	Actividad programada a partir de abril	Actividad programada a partir de abril	Se elaboró y publicó el boletín RUPS que tiene como propósito dar a conocer el número de prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que han realizado su actualización en el RUPS de acuerdo a lo establecido en la resolución 20181000120515 de 2018. EVIDENCIA: <a href="https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mayo/boletin_rups_04-05-21.pdf">https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2021/Mayo/boletin_rups_04-05-21.pdf</a>	En Desarrollo	Hecha la verificación pertinente se pudo constatar que la dependencia realizó la publicación del boletín tarifario de gas combustible, GLP, así como los boletines tarifarios del IV trimestre del 2020 para energía eléctrica y gas combustible, por tanto, la actividad cumplida en el periodo objeto de seguimiento. La publicación de los boletines tarifarios se encuentra en: <a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines</a>		
	1.6	Publicar el boletín de decisiones	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	24707	01/03/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	De acuerdo a la información recopilada durante los meses de enero, febrero y marzo se realiza el boletín de decisiones por parte de la Dirección de Investigaciones para Energía y Gas Combustible, el boletín se encuentra publicado en la página de la Superservicios mediante el siguiente link: <a href="https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines">https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines</a> EVIDENCIA: <a href="https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24707-publicar-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/marzo">https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24707-publicar-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/marzo</a>	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Durante el mes de abril se consolidó boletín con las 3 decisiones expedidas en el mes de abril/2021 relacionadas con la prestación del servicio de las empresas Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P., Empresa de Energía del Quindío S.A. E.S.P. y Empresa de Energía del Pacífico S.A. E.S.P. (hoy Celsia Colombia S.A. E.S.P.), decisiones que harán parte del boletín de decisiones de la SDEG del segundo trimestre. EVIDENCIA: <a href="https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24707-publicar-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/abril">https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/24707-publicar-el-boletin-de-decisiones-adelantadas-en-la-direccion-de-investigaciones-para-energia-y-gas-combustible/abril</a>	En Desarrollo	La Dirección de Investigaciones de Energía y Gas Combustible presenta el boletín trimestral de decisiones adoptadas, el cual ha sido publicado durante el periodo de seguimiento. De igual manera adelanta la elaboración del boletín del siguiente trimestre con la consolidación de las decisiones adoptadas en el mes de abril. Lo anterior permite afirmar que esta actividad se ha desarrollado de acuerdo con lo establecido en el plan.
	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 Interventidas y en Liquidación	24445	01/03/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Durante el primer 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: NO SE PUEDE VERIFICAR EVIDENCIA	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de junio.	En Desarrollo	Tal y como se establece en el plan, la Dirección de Entidades Interventidas y en Liquidación ha elaborado el documento de identificación de los actos administrativos profiridos en desarrollo de los procesos de toma de posesión, para el primer trimestre del año 2021, por lo que se ha podido constatar el cumplimiento de esta actividad, dentro del periodo de seguimiento y evidencia de ello se encuentra en la dirección: conforme a lo programado. Evidencia en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zpn6Xyduwq5ovGXvo7eSICHQMZCQwKqW">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zpn6Xyduwq5ovGXvo7eSICHQMZCQwKqW</a>		
	1.8	Remitir el reporte de actos administrativos a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su publicación.	Dirección de Entidades Interventidas y en Liquidación	24446	01/03/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	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 primer trimestre de 2021. EVIDENCIA:	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de junio.	En Desarrollo	Tal y como se establece en el plan, la Dirección de Entidades Interventidas y en Liquidación ha elaborado el documento de identificación de los actos administrativos profiridos en desarrollo de los procesos de toma de posesión, para el primer trimestre del año 2021, por lo que se ha podido constatar el cumplimiento de esta actividad, dentro del periodo de seguimiento y evidencia de ello se encuentra en la dirección: conforme a lo programado. Evidencia en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zpn6Xyduwq5ovGXvo7eSICHQMZCQwKqW">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zpn6Xyduwq5ovGXvo7eSICHQMZCQwKqW</a>		

1. Transparencia activa	1.9 Realizar visitas de verificación y acompañamiento en asuntos estratégicos para la solución de las empresas en toma de posesión.	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	24462	01/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Durante los meses de enero y febrero de 2021, se realizaron comisiones a Vélez - Santander, con el fin de verificar lo relacionado con el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, el proyecto en Pozo Verde y los indicadores técnicos de la empresa en búsqueda de alternativas para la mejora en la prestación del servicio. Enlace Google Drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1AabXWtKfH5cK3cNSONc7cAmyZUpnR">https://drive.google.com/drive/folders/1AabXWtKfH5cK3cNSONc7cAmyZUpnR</a>	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de abril.	Durante los meses de marzo y abril de 2021, se realizaron comisiones a Vélez - Santander con el fin de acompañar en la realización del avalúo de los activos fijos afectos a los servicios de acueducto y alcantarillado y asistir a una reunión programada por la ESANT para definir los proyectos prioritarios que requiere el municipio; de igual manera, se realizó un desplazamiento al municipio de Flandes - Tolima para realizar una visita de seguimiento a solución empresarial de Espalán EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1JHMFIE53KQ5VWVQgcwAWsYQ7kQnFGH">https://drive.google.com/drive/folders/1JHMFIE53KQ5VWVQgcwAWsYQ7kQnFGH</a>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento la Dirección de Entidades Intervinidas y Liquidación realizó visitas de verificación y acompañamiento a las empresas EMPREVEL y ESPUFLAN, así como al Municipio de Vélez, Santander, tal y como consta en los informes correspondientes elaborados en el primer trimestre de 2021, por lo que se evidencia el cumplimiento de esta actividad de acuerdo con el plan.
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	Se emitieron 31 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida en y 2 posiciones jurídicas sobre: (i) alcance legal del numeral 99.10 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994. Giro de subsidios a prestadores que no reportan información al SUI y (ii) la supervisión a entidades en liquidación que continúan prestando servicios públicos domiciliarios. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1F5XaCOEYUNXLrWLD910g3BA07LbQZS9">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1F5XaCOEYUNXLrWLD910g3BA07LbQZS9</a>	Se emitieron 49 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 3 posiciones jurídicas sobre: (i) normas y procedimiento aplicables a venta de inmuebles y acciones, recibidos en dación en pago a favor de la Superservicios en procesos de insolvencia, (ii) cláusula de desistimiento en acuerdos de pago para terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo y (iii) Venta de energía solar. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1zCWZMvZt1UoqAT21EzLoPaMRRvs3Pw">https://drive.google.com/drive/folders/1zCWZMvZt1UoqAT21EzLoPaMRRvs3Pw</a>	Se emitieron 71 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida durante la emergencia sanitaria. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ax9u1OADQLGURSxjFQScTBHJfBWFEjdB">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ax9u1OADQLGURSxjFQScTBHJfBWFEjdB</a>	En atención a las consultas realizadas a la Superintendencia, se emitieron 83 conceptos jurídicos sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios y normativa expedida con ocasión de la emergencia sanitaria y 3 posiciones jurídicas respecto de los siguientes temas: (i) aspectos jurídicos del comité de convivencia laboral (ii) recursos de reposición, apelación y queja en el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Trámite, procedibilidad y oportunidad de los recursos y (iii) medidores de control en el servicio de energía eléctrica. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pCFFq0SLXt2Yx4l--O_LzseAdxipJ">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pCFFq0SLXt2Yx4l--O_LzseAdxipJ</a>	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes se ha podido constatar que la Oficina Asesora Jurídica, durante el periodo de seguimiento, ha emitido los conceptos y posiciones jurídicas, en relación con los servicios públicos domiciliarios y otros asuntos de competencia de la Superintendencia, a solicitud de los agentes del sector, otras autoridades y dependencia internas de la Entidad, de acuerdo con las matrices de seguimiento mensual presentadas. Cabe anotar que esta actividad es a demanda, pues depende de los requerimientos hechos a la dependencia. Esta actividad se ha venido ejecutando conforme a lo planeado.
1.11	Elaborar y publicar Diagnóstico de la prestación del servicio en ZNI	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	24727	01/12/2021 a 31/12/2021	Actividad programada para diciembre	Actividad programada para diciembre	Actividad programada para diciembre	Actividad programada para diciembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo de seguimiento.
1.12	Elaborar y remitir el requerimiento de los mapas de información del directorio de datos del Geo portal a la Oficina de Informática	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Informática	24569	01/10/2021 a 31/10/2021	Actividad programada para octubre	Actividad programada para octubre	Actividad programada para octubre	Actividad programada para octubre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	No aplica para el periodo de seguimiento.
1.13	Elaborar informe diario de alertas y noticias de interés	Oficina Asesora de Comunicaciones	24167	01/01/2021 al 31/12/2021	En enero se elaboraron y remitieron a directivos y otro grupo de funcionarios y contratistas 14 informes de alertas y noticias monitoreadas sobre la superintendencia y el sector de servicios públicos, desde el correo de comunicaciones internas. Evidencias: Pdf con pantallazo de la carpeta Compendios 2021 de la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co que evidencia los envíos diarios en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bwbSbrDZ-jkQaPhQhryQpgJEr-4DB_m7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1bwbSbrDZ-jkQaPhQhryQpgJEr-4DB_m7usp=sharing</a>	En febrero 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. Evidencias en: Pdf con pantallazo de la carpeta Compendios 2021 de la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co que evidencia los envíos diarios en <a href="https://drive.google.com/file/d/1hg9HqQ68uODV5Cz7f5KHjEgZqMVE2/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1hg9HqQ68uODV5Cz7f5KHjEgZqMVE2/view?usp=sharing</a> Informes elaborados en File-server Carpeta Grupo de Comunicaciones/Divulgación/Compendios Noticias/2021.	En marzo 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. EVIDENCIA: Informes elaborados y Pdf de pantallazo de los envíos hechos a los colaboradores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0px8Dcm_bH9SIxyc0aWx1AuBPnz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0px8Dcm_bH9SIxyc0aWx1AuBPnz?usp=sharing</a>	En abril 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 colaboradores desde la cuenta comunicaciones_internas@superservicios.gov.co en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0px8Dcm_bH9SIxyc0aWx1AuBPnz?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/10u1n0px8Dcm_bH9SIxyc0aWx1AuBPnz?usp=sharing</a>	En Desarrollo	A partir del constante monitoreo de medios, la Oficina Asesora de Comunicaciones, remite a los colaboradores de la Entidad (directivos, demás funcionarios y contratistas), alertas y noticias sobre la Superintendencia y situaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, desde el correo de comunicaciones internas, evidencia de ello se puede encontrar en la matriz de presencia en medios y el consolidado de correos remitidos, documentos aportados por la dependencia.
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 12 de enero se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de diciembre y consolidado anual de la vigencia 2020 / cierre de año. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bwbSbrDZ-jkQaPhQhryQpgJEr-4DB_m7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1bwbSbrDZ-jkQaPhQhryQpgJEr-4DB_m7usp=sharing</a>	El 10 de febrero se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de enero 2021 EVIDENCIA: EN <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQpeGxVa2ZRTeHmVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQpeGxVa2ZRTeHmVU?usp=sharing</a>	El 5 de marzo se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de febrero 2021 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQpeGxVa2ZRTeHmVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQpeGxVa2ZRTeHmVU?usp=sharing</a>	El 15 de abril se generó el informe de presencia en medios correspondiente al mes de marzo 2021 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQpeGxVa2ZRTeHmVU?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1eeBdHYDMSic6HQpeGxVa2ZRTeHmVU?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Esta actividad se encuentra cumplida en el periodo de seguimiento, dado que se cuenta con los informes mensuales de presencia en medios aportados por la Oficina Asesora de Comunicaciones, de acuerdo con lo planeado.
1.15	Realizar encuentros institucionales informativos dirigidos al personal de la entidad y liderados por la superintendente	Oficina Asesora de Comunicaciones	24160	01/01/2021 a 31/12/2021	En enero no se realizó encuentro informativo in	En febrero no se realizó encuentro informativo in	En el primer trimestre del año se realizó la estructuración de necesidades para el desarrollo de estos encuentros internos y otras actividades mediante la contratación de un operador logístico. En conjunto con otras dependencias se elaboró estudio previo y se inició el trámite de contratación en Secop II. EVIDENCIA: Documentos de necesidades, solicitud de cotizaciones, estudios previos en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1j_S4D6kjif_DwRYdtEcc75tL2FzGjsep?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1j_S4D6kjif_DwRYdtEcc75tL2FzGjsep?usp=sharing</a> en Secop <a href="https://community.secop.gov.co/PublicTendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1798510&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true">https://community.secop.gov.co/PublicTendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1798510&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=true&amp;asPopupView=true</a>	En abril se realizó el proceso de revisión de propuestas y selección del operador logístico que apoyará el desarrollo de estos eventos. Contrato 473-21 con la firma "Miguel Vallejo Burgos. Se firmó acta de inicio el 26-abr-21 EVIDENCIA: Contrato - anexo técnico y acta de inicio en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1j_S4D6kjif_DwRYdtEcc75tL2FzGjsep?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1j_S4D6kjif_DwRYdtEcc75tL2FzGjsep?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento no se han realizado encuentros informativos internos, pues para ello se requiere la contratación del apoyo logístico, lo cual ha venido adelantando en el primer cuatrimestre de 2021. La Oficina Asesora de Comunicaciones aporta evidencia sobre el proceso de contratación que finalmente culmina con la suscripción del Contrato 473 de 2021, del operador logístico correspondiente.
1.16	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Oficina Asesora de Comunicaciones	24164	01/01/2021 a 31/12/2021	En enero se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 3 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 26 publicaciones en Twitter, 16 en Facebook, 2 en LinkedIn, 72 en portal web, 18 en Intranet, 1 boletín virtual Informato, 13 correos electrónicos sectorizados. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing</a>	En febrero se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 5 comunicados de prensa, 1 nota de interés, 67 publicaciones en Twitter, 48 en Facebook, 2 en LinkedIn, 46 en portal web, 4 en portal SUI, 25 en Intranet, 4 boletín virtual Informato, 17 correos electrónicos sectorizados, 5 carteleras virtuales y 2 fondos de pantalla. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing</a>	En marzo se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 7 comunicados de prensa, 2 notas de interés, 157 publicaciones en Twitter, 79 en Facebook, 7 en YouTube, 3 en LinkedIn, 78 en portal web, 8 en portal SUI, 27 en Intranet, 4 boletines virtuales Informato, 39 correos electrónicos sectorizados y 8 carteleras virtuales. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing</a>	En abril se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 5 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 160 publicaciones en Twitter, 71 en Facebook, 10 en YouTube, 5 en LinkedIn, 60 en portal web, 11 en portal SUI, 27 en Intranet, 3 boletines virtuales Informato, 38 correos electrónicos sectorizados, 7 carteleras virtuales y 1 fondo de pantalla. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1y6PmNqjYeVv-Hk8mcv01_q_gzD0uGvC?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Tal y como consta en la matriz de divulgación aportada por la Oficina de Comunicaciones, durante el periodo de seguimiento se gestionó la publicación de comunicados de prensa, actos administrativos y circulares expedidos por la Superintendencia, novedades de personal, asuntos de bienestar, etc. Adicionalmente, se han publicado los boletines virtuales informato que permiten a los colaboradores de la Superintendencia, mantenerse al tanto de todos los asuntos relevantes en la Entidad. Además para la divulgación se han utilizado canales disponibles dentro de los que se destacan la página web de la Entidad, intranet, el correo electrónico y la plataforma SUI y redes social, por tanto, la actividad se viene desarrollando según lo planeado.
1.17	Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro.	Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	24414	01/03/2021 a 30/09/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	El 31 de marzo se realizó reunión con personal del Departamento Nacional de Planeación, donde se socializó la estrategia de traducción de documentos a Lenguaje Claro. La Superintendencia compartió la encuesta de Nivel de Satisfacción al Usuario para que sea revisada por parte del DNP. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hOyOqBkIEvqorA1RQP7IQbD9k-9pD9">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1hOyOqBkIEvqorA1RQP7IQbD9k-9pD9</a>	El 22 de abril, nos reunimos con personal del DNP donde se nos hace recomendaciones para ajustar el formato NSU 2021 a lenguaje claro. EVIDENCIA: Control de asistencia: <a href="https://acortar.link/9bHGH">https://acortar.link/9bHGH</a> Recomendaciones de cambio por parte del DNP para el formato NSU 2021 <a href="https://acortar.link/AGXGJ">https://acortar.link/AGXGJ</a>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, ha trabajado en la apropiación de la estrategia de lenguaje claro y ha propiciado la revisión por parte del Departamento Nacional de Planeación de la encuesta de satisfacción del usuario, a partir de lo cual han surgido recomendaciones para su mejoramiento. La dependencia presenta como evidencia los controles de asistencia y el documento de recomendaciones, por lo que se considera que la actividad viene siendo implementada en el periodo de seguimiento.
1.18	Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro	Oficina Asesora de Comunicaciones	24162	01/04/2021 a 31/10/2021	Actividad programada a partir de abril	Actividad programada a partir de abril	Actividad programada a partir de abril	Se definió plan de trabajo 2021. Se realizó el curso de Lenguaje Claro por parte de integrantes de la OAC. Se elaboró nueva versión - borrador del Portafolio Institucional de Servicios, que se encuentra en validación mediante una prueba piloto para implementar el mecanismo de "Laboratorio de simplicidad" definido por el DNP. EVIDENCIA: Documentos soportes en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bwsQepubTdx_IAXLILHLDUwKpr7VUw?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1bwsQepubTdx_IAXLILHLDUwKpr7VUw?usp=sharing</a> Encuesta Laboratorio de simplicidad en #99	En Desarrollo	La Oficina Asesora de Comunicaciones presenta la propuesta de Portafolio Institucional de Servicios, en el marco de la estrategia de lenguaje claro, la cual se encuentra en validación por parte del Departamento Nacional de Planeación, por lo que la actividad se viene desarrollando según lo planeado.

2. Transparencia pasiva	2.1	Resolver los trámites de competencia de la Dirección Territorial, que ingresen en la vigencia 2021, conforme la normatividad vigente.	<p>Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio</p> <p>24430</p> <p>04/01/2021 al 31/12/2022</p> <p>En enero la SDPUGT adelantó acciones de control en 8 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. El avance para el periodo es del 6%.</p> <p>Evidencia: <a href="https://drive.google.com/file/d/1zT11KvIouY_I0Fg24GHQDzIuT11pv/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1zT11KvIouY_I0Fg24GHQDzIuT11pv/view?usp=sharing</a></p>	<p>Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio</p> <p>24431</p> <p>04/01/2021 al 31/12/2021</p> <p>En enero de 2021 la SDPUGT resolvió 1255 trámites (408 derechos de petición, 796 silencios administrativos positivos y 51 recursos de reposición), de los cuales 1245 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 99.2%.</p> <p>Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1MhCmtmuj5-2pQWnjSzBF1MTdijFA9mW/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1MhCmtmuj5-2pQWnjSzBF1MTdijFA9mW/view?usp=sharing</a></p>	<p>En febrero la SDPUGT adelantó acciones de control en 7 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de febrero se han iniciado acciones en 14 empresas, el avance porcentual es del 10%.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/14u8y5fQ85egKx1016CSnuYBh2-GILLNz/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/14u8y5fQ85egKx1016CSnuYBh2-GILLNz/view?usp=sharing</a></p>	<p>En marzo la SDPUGT adelantó acciones de control en 9 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de marzo se han iniciado acciones en 24 empresas, el avance porcentual es del 17%.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1WjVp4E3i390h8qukADkFJdrkhfLKF/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1WjVp4E3i390h8qukADkFJdrkhfLKF/view?usp=sharing</a></p>	<p>En abril la SDPUGT adelantó acciones de control en 10 empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliegos de cargos con el fin analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. La vigencia 2021 inicia con un total de 144 empresas de servicios públicos domiciliarios con procesos de silencios administrativos positivos en gestión, sin tener en cuenta las solicitudes de las empresas a las que se les iniciaron acciones de control en la vigencia 2019 y 2020. En total al corte de abril se han iniciado acciones en 34 empresas, el avance porcentual es del 24%.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1Rd29eehEFISHASKxOxKGS2JcyYgObx/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Rd29eehEFISHASKxOxKGS2JcyYgObx/view?usp=sharing</a></p>	<p>Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio</p> <p>24431</p> <p>04/01/2021 al 31/12/2021</p> <p>En febrero de 2021 la SDPUGT resolvió 2314 trámites (1973 derechos de petición, 340 silencios administrativos positivos y 1 recurso de reposición), de los cuales 2264 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 97.8%. De los silencios administrativos positivos gestionados hubo 33 sanciones tipo multa en contra de la empresa CODENSA S.A. ESP (7), ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. (17), EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. (6) y VANTI SA ESP (4) y 142 sanciones tipo amonestación.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1m0jMAhiOhtNqJMLDXrOA54yvtOzuGS5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1m0jMAhiOhtNqJMLDXrOA54yvtOzuGS5/view?usp=sharing</a></p>	<p>En marzo de 2021 la SDPUGT resolvió 4409 trámites (2922 derechos de petición, 1411 silencios administrativos positivos, 73 recursos de reposición y 3 revocatorias), de los cuales 4299 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 97.8%. De los silencios administrativos positivos gestionados hubo 33 sanciones tipo multa en contra de la empresa CODENSA S.A. ESP (7), ELECTRIFICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. (17), EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P. (6) y VANTI SA ESP (4) y 142 sanciones tipo amonestación.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1m0jMAhiOhtNqJMLDXrOA54yvtOzuGS5/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1m0jMAhiOhtNqJMLDXrOA54yvtOzuGS5/view?usp=sharing</a></p>	<p>Con corte al 16 de abril de 2021 la SDPUGT resolvió 761 trámites (434 derechos de petición, 301 silencios administrativos positivos, 24 recursos de reposición y 2 revocatorias), de los cuales 684 se atendieron de manera oportuna, dentro de los términos legales, oportunidad del 90%. Debido a las constantes caídas o intermitencias de la herramienta ORFEO la operación o gestión de trámites de vía afectada de manera directa. También, se presentó que desde el 17 de abril de 2021 se cambió la plataforma de ORFEO, situación que no ha permitido generar estadísticas de la gestión.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/13H_k1FUjXqWoxg9XY6BDEKZADN4eg/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/13H_k1FUjXqWoxg9XY6BDEKZADN4eg/view?usp=sharing</a></p>	En Desarrollo	La Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio presenta las matrices mensuales de las acciones de control iniciadas y en gestión, a través de las cuales se evidencia el desarrollo de esta acción según lo planeado, durante el periodo de seguimiento.
			<p>Dirección Territorial Centro</p> <p>24316</p> <p>04/01/2021 al 31/12/2021</p> <p>En enero la DT Centro gestionó 55 trámites de sólo POR, de los cuales tan sólo 2 fueron evacuados oportunamente, en vista de la falta de personal para responder por no haberse iniciado la contratación sumado al proceso de modernización de la planta para vincular nuevo personal, que aún se encuentra en proceso. Por esa misma razón no se ha realizado trámite de recursos y revocatorias de la vigencia. Ver archivo: "Trámites enero"</p> <p>Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1toqf1hAhpRzPuzvSuGodgwzQyXg7-H">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1toqf1hAhpRzPuzvSuGodgwzQyXg7-H</a></p>	<p>De la vigencia 2021, la DT Centro gestionó solo 404 trámites en febrero, en vista de la falta de todo el personal para atención de los mismos (entre contratistas y personal nuevo de la planta aún no vinculado). De ellos fueron evacuados oportunamente solo 28: 17 POR, 4 RAP, 1 REQ y 6 REV. Evidencias en: Ver archivo: "Trámites febrero" pestaña "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VKCg3wF3-4ujAVLg6VfMxJJaHeP3mR">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VKCg3wF3-4ujAVLg6VfMxJJaHeP3mR</a></p>	<p>La Dirección Territorial Centro gestionó 646 trámites en marzo correspondientes a la vigencia de 2021, de los cuales solo 98 se gestionaron en término, correspondientes a 66 POR, 18 RAP, 4 REQ y 10 REV, esto en vista al escaso recurso humano con el que cuenta actualmente la Dirección Territorial Centro para atención de los mismos, debido a la disminución de contratistas para esta vigencia y los movimientos de personal de planta a otras dependencias por el tema de la modernización.</p> <p>EVIDENCIA: Ver archivo "3_1_1-Trámites DTC de Marzo 2021" pestaña "TRAMITADO VIGENCIA" ubicado en <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19uk6tMwRRn43oJE1Pe67-kKWdOYbI">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19uk6tMwRRn43oJE1Pe67-kKWdOYbI</a></p>	<p>La Dirección Territorial Centro gestionó 625 trámites con corte 16 de abril de 2021, correspondientes a la vigencia de 2021, de los cuales 209 se gestionaron en término, correspondientes a 160 POR, 44 RAP, y 5 REV, esto en vista al escaso recurso humano con el que cuenta actualmente la Dirección Territorial Centro para atención de los mismos, debido a la disminución de contratistas para esta vigencia y los movimientos de personal de planta a otras dependencias por el tema de la modernización. El otro tema es las fallas continuas de que presenta ORFEO en el mes de abril y el cambio a la nueva versión.</p> <p>EVIDENCIA: Ver archivo en Excel "4_1_Trámites DTC de Abril 2021" <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17NpWkFQO-74HT6MthnFEENQbDhXzw">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/17NpWkFQO-74HT6MthnFEENQbDhXzw</a></p>	<p>La Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 431 trámites (370 POR, 59 RAP y 2 REQ), siendo resueltos en oportunidad legal 367, es decir, el 85,15%. Los 64 trámites que arroja el sistema vencidos corresponden a POR, estos vencimientos se generaron toda vez que se recibió en total 370, no contando con personal para su trámite teniendo en cuenta que la contratación inicio el 19 de enero y fue demasiada paulatina. Evidencias en: VIGENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1krCCKN01LdOsJ9bRf2s1X11eFdpBSy7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1krCCKN01LdOsJ9bRf2s1X11eFdpBSy7usp=sharing</a></p>	<p>En febrero la Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 3.261 trámites (1.533 POR, 1.330 RAP y 398 REQ), siendo resueltos en oportunidad legal 3.177, es decir, el 97,42%. Los 84 trámites que arroja el sistema vencidos corresponden a POR, 65 de estos fueron trasladados vencidos a la territorial por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario. Los 19 restantes por error en la tipificación y por las interrupciones constantes del sistema documental Ofico. VIGENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Y1E1jQu5vXtZfZdBCaasy60-y4NsBs7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Y1E1jQu5vXtZfZdBCaasy60-y4NsBs7usp=sharing</a></p>	<p>En marzo la Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 3.944 trámites (1.436 POR, 1.771 RAP, 710 REQ y 27 REV), siendo resueltos en oportunidad legal 3.928, es decir, el 99,59%. Los 16 trámites que arroja el sistema vencidos corresponden a 12 POR fueron trasladados vencidos a la territorial por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario, 3 por error involuntario, y una (1) revocatoria directa se radico un día de vencimiento por las fallas del sistema documental Ofico. VIGENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1W4Kc0mWsiMfVUj0gN2O-FRE17qOq7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1W4Kc0mWsiMfVUj0gN2O-FRE17qOq7usp=sharing</a></p>	<p>A corte 16 de abril la Dirección Territorial Norte tramitó de vigencia 1.141 trámites (446 POR, 509 RAP, 181 REQ y 5 REV), siendo resueltos en oportunidad legal 1.132, es decir, el 99,21%.</p> <p>EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/18Yk5b1vPpHtG5Uu52zCzKMSZSOWie8T7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/18Yk5b1vPpHtG5Uu52zCzKMSZSOWie8T7usp=sharing</a></p>	En Desarrollo	La Dirección Territorial Centro aporta las matrices de seguimiento mensual de atención de trámites (POR, RAP, REQ y REV), gestionados durante el periodo de seguimiento, como evidencia del cumplimiento de esta actividad según lo planeado.
			<p>Dirección Territorial Occidente</p> <p>24372</p> <p>04/01/2021 al 31/12/2021</p> <p>En enero la Dirección Territorial Occidente resolvió 181 trámites, de los cuales 179 se atendieron dentro de los términos legales. EVIDENCIAS: <a href="https://drive.google.com/file/d/1B5-1P4pHOB19vgecop_AkoM4Ca1aJc/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1B5-1P4pHOB19vgecop_AkoM4Ca1aJc/view?usp=sharing</a></p>	<p>En Febrero la Dirección Territorial Occidente resolvió 661 trámites, de los cuales 636 se atendieron dentro de los términos legales. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/file/d/1wfc5GyYbZcQBLyFd-c3kN986TegNw/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1wfc5GyYbZcQBLyFd-c3kN986TegNw/view?usp=sharing</a></p>	<p>En Marzo la Dirección Territorial Occidente resolvió 1084 trámites, de los cuales 1038 se atendieron dentro de los términos legales y 46 trámites fuera de términos. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1XSQOm15k8AN50JUn1AJUOdCypOTE/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1XSQOm15k8AN50JUn1AJUOdCypOTE/view?usp=sharing</a></p>	<p>Con corte al 16 de Abril del 2021 la Dirección Territorial Occidente resolvió 302 trámites, de los cuales 262 se atendieron dentro de los términos legales y 40 trámites fuera de términos. Esta fecha de corte se debió al cambio en el sistema de gestión documental ORFEO. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1B3vGIWGI7Hn8lPha_SWnQIheWwbx7_f/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1B3vGIWGI7Hn8lPha_SWnQIheWwbx7_f/view?usp=sharing</a></p>	<p>En el mes de ENERO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 178 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (5) RAP y (173) POR. De los trámites atendidos, (177) se tramitaron dentro de los términos y (1) POR se tramitó fuera de término debido a que fue recibido de otra dependencia ya vencido. Evidencias en: Anexo No.002 de memorando No. 20218400000463 de fecha 05/02/2021. Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo</p>	<p>En el mes de FEBRERO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 179 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (42) RAP (21) REQ y (116) POR. De los trámites atendidos, (139) se tramitaron dentro de los términos y (40) POR se atendieron fuera de término debido a que fueron recibidos de otra dependencia con varios días de trámite. Anexo No.009 de memorando No. 20218400000463 de fecha 05/02/2021. Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo.</p>	<p>En el mes de MARZO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 701 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (238) RAP (253) REQ y (210) POR. De los trámites atendidos, (696) se tramitaron dentro de los términos y (1) POR se atendió fuera de término debido a que fue recibido de otra dependencia con varios días de trámite, (3) RAP y (1) REQ los cuales por fallas de ORFEO se retrasó el trámite oportuno. EVIDENCIA: Anexo No.011 de memorando No. 20218400000463 de fecha 05/02/2021. Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo.</p>	<p>En el mes de ABRIL de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 211 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (47) RAP (89) REQ y (75) POR. De los trámites atendidos, (198) se gestionaron dentro de los términos y 13 fuera de término así: (6) RAP y (7) REQ, como es de conocimiento general el sistema presentó innumerables fallas lo cual impidió la gestión a tiempo de los radicados, duró cerca de dos semanas sin funcionamiento adecuado. ORFEO fue reparado. EVIDENCIA: Carpeta Drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1m3ZkVw3BaA6sQJdD3hXUHQKfDcO7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1m3ZkVw3BaA6sQJdD3hXUHQKfDcO7usp=sharing</a> Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo</p>	En Desarrollo	La Dirección Territorial Occidente aporta las matrices de seguimiento mensual de atención de trámites (POR, RAP, REQ y REV), gestionados durante el periodo de seguimiento, como evidencia del cumplimiento de esta actividad según lo planeado.
			<p>Dirección Territorial Oriente</p> <p>24338</p> <p>01/01/2021 A 31/12/2021</p> <p>En el mes de ENERO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 178 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (5) RAP y (173) POR. De los trámites atendidos, (177) se tramitaron dentro de los términos y (1) POR se tramitó fuera de término debido a que fue recibido de otra dependencia ya vencido. Evidencias en: Anexo No.002 de memorando No. 20218400000463 de fecha 05/02/2021. Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo</p>	<p>En el mes de FEBRERO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 179 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (42) RAP (21) REQ y (116) POR. De los trámites atendidos, (139) se tramitaron dentro de los términos y (40) POR se atendieron fuera de término debido a que fueron recibidos de otra dependencia con varios días de trámite. Anexo No.009 de memorando No. 20218400000463 de fecha 05/02/2021. Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo.</p>	<p>En el mes de MARZO de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 701 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (238) RAP (253) REQ y (210) POR. De los trámites atendidos, (696) se tramitaron dentro de los términos y (1) POR se atendió fuera de término debido a que fue recibido de otra dependencia con varios días de trámite, (3) RAP y (1) REQ los cuales por fallas de ORFEO se retrasó el trámite oportuno. EVIDENCIA: Anexo No.011 de memorando No. 20218400000463 de fecha 05/02/2021. Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo.</p>	<p>En el mes de ABRIL de 2021 la Dirección Territorial Oriente resolvió 211 trámites de la vigencia 2021, distribuidos así: (47) RAP (89) REQ y (75) POR. De los trámites atendidos, (198) se gestionaron dentro de los términos y 13 fuera de término así: (6) RAP y (7) REQ, como es de conocimiento general el sistema presentó innumerables fallas lo cual impidió la gestión a tiempo de los radicados, duró cerca de dos semanas sin funcionamiento adecuado. ORFEO fue reparado. EVIDENCIA: Carpeta Drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1m3ZkVw3BaA6sQJdD3hXUHQKfDcO7usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1m3ZkVw3BaA6sQJdD3hXUHQKfDcO7usp=sharing</a> Los radicados atendidos fuera de término se identifican en la columna (E) tipo de riesgo</p>	En Desarrollo	La Dirección Territorial Oriente aporta las matrices de seguimiento mensual de atención de trámites (POR, RAP, REQ y REV), gestionados durante el periodo de seguimiento, como evidencia del cumplimiento de esta actividad según lo planeado.				

			Dirección Territorial Suroccidente	24335	04/01/2021 al 31/12/2021	Durante este periodo se resolvió el 10,5% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 45 son los tramitados en oportunidad / Meta Real 427 es el total tramitado). Analizando estos resultados, se encuentra que la territorial cerró la vigencia anterior con una cantidad considerable importante de trámites pendientes por gestionar a los cuales se le ha dado prioridad por representar mayor riesgo jurídico. Así mismo se encuentra que el personal contratado actualmente en la territorial para atender los trámites, es inferior al del año pasado. Lo anterior, aunado a las constantes fallas del sistema Orfeo, han generado una ralentización de la evacuación de los trámites e impedido dar respuesta a las solicitudes dentro del término establecido en la Ley. Evidencias en: Febrero en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing</a>	Durante este periodo se resolvió el 10,5% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 45 son los tramitados en oportunidad / Meta Real 427 es el total tramitado). Analizando estos resultados, se encuentra que la territorial cerró la vigencia anterior con una cantidad considerable importante de trámites pendientes por gestionar a los cuales se le ha dado prioridad por representar mayor riesgo jurídico. Así mismo se encuentra que el personal contratado actualmente en la territorial para atender los trámites, es inferior al del año pasado. Lo anterior, aunado a las constantes fallas del sistema Orfeo, han generado una ralentización de la evacuación de los trámites e impedido dar respuesta a las solicitudes dentro del término establecido en la Ley. Evidencias en: Febrero en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing</a>	Durante este periodo se resolvió el 9,3% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 45 son los tramitados en oportunidad / Meta Real 451 es el total tramitado). Verificado estos resultados y tal como se ha mencionado en reportes anteriores, la territorial cerró la vigencia anterior con una cantidad considerable de trámites pendientes por gestionar a los cuales se les ha dado prioridad por representar mayor riesgo jurídico. Así mismo se encuentra que el personal contratado actualmente en la territorial para atender los trámites, es inferior al del año pasado. Lo anterior, aunado a las constantes fallas del sistema Orfeo, han generado una ralentización de la evacuación de los trámites e impedido dar respuesta a las solicitudes dentro del término establecido en la Ley. EVIDENCIA: Marzo <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing</a>	Durante este periodo se resolvió el 39% de los trámites dentro de los términos de Ley (Avance de producto 17 son los tramitados en oportunidad / Meta Real 43 es el total tramitado). Es importante mencionar que a mediados de este mes la entidad realizó un cambio de sistema de gestión documental con el objetivo de darle celeridad a la evacuación de los trámites y volver cumplir con los términos de Ley, al eliminar gran parte de la problemática que se había reportado en meses anteriores. EVIDENCIA: Abril en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1dT04ul-40lqV7zLROhGhntLR0lPdwgWS?usp=sharing</a>	En Desarrollo	La Dirección Territorial Sur Occidente aporta las matrices de seguimiento mensual de atención de trámites gestionados durante el periodo de seguimiento, como evidencia del cumplimiento de esta actividad según lo planeado.	
	2.2	Dar respuesta a las solicitudes de información periodística sobre la gestión institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones	24174	01/01/2021 a 31/12/2021	En enero se dio respuesta a tres solicitudes de información periodística de Blu Radio, El Olfato y El Heraldó. Evidencias en: Radicados 2021103000011, 2021103000021 y 2021103000031	En febrero no hubo solicitud de información periodística sobre la gestión institucional	En marzo no hubo solicitud de información periodística sobre la gestión institucional	En abril se dio respuesta a una solicitud de información periodística de El Espectador sobre sanciones impuestas por la Superservicios a la empresa Electricaribe en liquidación. EVIDENCIA: Radicado 2021103000071	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes se pudo constatar que, durante el periodo del informe, la Oficina Asesora de Comunicaciones dio respuesta a las inquietudes periodísticas plantadas por los medios BLU RADIO, EL HERALDO, EL OLFATO Y EL ESPECTADOR, por lo que la actividad se viene desarrollando conforme a lo planeado.	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar y consolidar los Inventarios documentales del Archivo Central conforme a las transferencias.	Dirección Administrativa	24403	15/02/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de febrero	Durante el mes de febrero se realizó el consolidado de las bases de datos que conforman los inventarios documentales del archivo central de acuerdo a las transferencias realizadas y a lo definido en las TRD. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1wqCwBkYel_PTYon-9NSs9vsQb0j9Hpvad">https://drive.google.com/drive/folders/1wqCwBkYel_PTYon-9NSs9vsQb0j9Hpvad</a>	Durante el mes de marzo se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante el periodo. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1f9QDBmpW7iq80-xqCMGutQJL3NjZp">https://drive.google.com/drive/folders/1f9QDBmpW7iq80-xqCMGutQJL3NjZp</a>	Durante el mes de abril se realizó la actualización y consolidación de los inventarios de acuerdo a las transferencias realizadas durante la vigencia. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/13N69RtcBXJUO-IVAMG_CVojRv5xJ8C4">https://drive.google.com/drive/folders/13N69RtcBXJUO-IVAMG_CVojRv5xJ8C4</a>	En Desarrollo	En el periodo de seguimiento, la Dirección Administrativa, trabajó en la consolidación y actualización de las bases de datos documentales relativas a los inventarios, de acuerdo con las transferencias realizadas, de acuerdo con las matrices aportadas como evidencia, por lo que la actividad se viene desarrollando de acuerdo con lo planeado.	
	3.2	Definir el estándar de documento electrónicos para la implementación del Sistema de Gestión Documental para Archivos Electrónicos	Dirección Administrativa	24762	15/01/2021 a 31/12/2021	Durante el mes enero, se inicio con el proceso de elaboración de los estudios previos de los profesionales que participarán en la elaboración de los entregables definidos para la implementación de las estrategias para la correcta administración de los documentos electrónicos de archivos producidos por la Superservicios. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bcLHUSJlVpAWbmk8scEHvz7dZQZT-22">https://drive.google.com/drive/folders/1bcLHUSJlVpAWbmk8scEHvz7dZQZT-22</a>	Durante el mes de febrero se realizó la contratación de los profesionales que hacen parte del proyecto de inversión para la implementación de los programas específicos del PGD relacionados con la administración del documento electrónico y la implantación del nuevo SGEA. Se elaboró plan de trabajo para aprobación de la Coordinación del Grupo de Gestión Documental. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1SPi36AIe2SBZNYs0hAueK0gQF_3l">https://drive.google.com/drive/folders/1SPi36AIe2SBZNYs0hAueK0gQF_3l</a>	Durante el mes de marzo se realizó la gestión para realizar la elaboración de los estudios previos para llevar a cabo el proceso de licitación para adquisición de nuevo SGDEA. Estos estudios fueron aprobados por parte de la Dirección Administrativa, actualmente se encuentra en revisión del Grupo de Contratos y Secretaría General. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/19lyonQ9C4sAGZG1PJXJM9kA7ixN-MmD">https://drive.google.com/drive/folders/19lyonQ9C4sAGZG1PJXJM9kA7ixN-MmD</a>	Durante el mes de abril se gestionó la aprobación por parte del comité de contratación del proceso para la adquisición del SGDEA, así mismo se realizó la publicación del proceso en Secop II el día 21 de abril 2021 # SSPD-LP-02-2021 EVIDENCIA: <a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPi=CO1.PP1.12956506&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=False">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPi=CO1.PP1.12956506&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=False</a>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento se adelantan las contrataciones requeridas para cumplir con la actividad. Se verifica la evidencia aportada por la Dirección Administrativa para la contratación del recurso humano que participará en la elaboración de la documentación de la estrategia para la correcta administración de documentos electrónicos de archivo y la adquisición del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA (Proceso SSPD-LP-02-2021), por lo que la actividad se viene desarrollando de acuerdo con lo planeado.	
	3.3	Ejecutar las estrategias definidas en el Plan de Preservación digital a largo plazo	Dirección Administrativa	24763	15/01/2021 a 31/12/2021	Durante el mes enero, se inicio con el proceso de elaboración de los estudios previos de los profesionales que participarán en la elaboración de los entregables definidos para la implementación de las estrategias establecidas en el Plan de Preservación digital de los documentos electrónicos de archivos producidos por la Superservicios. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1bcLHUSJlVpAWbmk8scEHvz7dZQZT-22">https://drive.google.com/drive/folders/1bcLHUSJlVpAWbmk8scEHvz7dZQZT-22</a>	Durante el mes de febrero se realizó el seguimiento al avance de cumplimiento a las estrategias de plan de preservación digital: 1. Definición e implementación del SGDEA, actualmente se esta trabajando junto con la Oficina de informática en la elaboración del nuevo EP para el proceso de adquisición del nuevo SGDEA. 2. Actualizar las Tablas de Retención Documental identificando documentos vitales y esenciales: Se inicio con el proceso de identificación de los documentos vitales y esenciales, así mismo se esta trabajando en paralelo en la actualización de las TRD. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/14InVQ3jDZ37Q91EPdhZLzGgymZL7Hf3">https://drive.google.com/drive/folders/14InVQ3jDZ37Q91EPdhZLzGgymZL7Hf3</a>	Como parte del avance de la actividad, se inicio con la identificación de los documentos vitales y esenciales, que corresponde a la implementación de la estrategia # 2 del Plan de Preservación Digital, así mismo se realizó la identificación de documentos electrónicos. Se realizó la aprobación y publicación de los Estudios previos para efectuar la licitación para la adquisición del nuevo SGDEA, tal como se evidencia en Secop II # SSPD-LP-02-2021, lo cual corresponde al cumplimiento de la estrategias 2 y 3 de plan anteriormente mencionado. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1kUeua0460OJGDcxU7_Hu3uJ74DHVN">https://drive.google.com/drive/folders/1kUeua0460OJGDcxU7_Hu3uJ74DHVN</a>	Como parte del avance de la actividad, durante el mes de abril se continúa con la identificación de los documentos vitales y esenciales, que corresponde a la implementación de la estrategia # 2 del Plan de Preservación Digital, así mismo se realizó la identificación de documentos electrónicos. Se realizó la aprobación y publicación de los Estudios previos para efectuar la licitación para la adquisición del nuevo SGDEA, tal como se evidencia en Secop II # SSPD-LP-02-2021, lo cual corresponde al cumplimiento de la estrategias 2 y 3 de plan anteriormente mencionado. EVIDENCIA: <a href="https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPi=CO1.PP1.12956506&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=False">https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPi=CO1.PP1.12956506&amp;isFromPublicArea=True&amp;isModal=False</a>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento se adelantan las contrataciones requeridas para cumplir con la actividad. Se verifica la evidencia aportada por la Dirección Administrativa para la contratación del recurso humano que participará en la elaboración de la documentación de las estrategias correspondientes al Plan de Preservación Digital y la adquisición del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA (Proceso SSPD-LP-02-2021). Además, la dependencia ha avanzado en la identificación de los documentos vitales para la implementación de la estrategia 2 de dicho plan, conforme a la matriz presentada, razón por la cual la actividad se viene desarrollando conforme a lo planeado.	
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	Actividad programada a partir de febrero	En el mes de febrero se realizaron 4 talleres normativos en los cuales se obtuvo una participación de 57 prestadores. Adicionalmente se asistió a 3 prestadores rurales mediante correo electrónico para un total de 60 asistencias técnicas. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1vc-pZhsrs26Qw6cIS8EMqR4P1y4jaN?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1vc-pZhsrs26Qw6cIS8EMqR4P1y4jaN?usp=sharing</a>	En el mes de marzo se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales donde participaron 119 organizaciones de servicios públicos y 65 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 163 participantes. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1vEeq1ukFVIAMAxx8O4ePjRO8Dcic_P4S?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1vEeq1ukFVIAMAxx8O4ePjRO8Dcic_P4S?usp=sharing</a>	En el mes de abril se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales donde participaron 98 organizaciones de servicios públicos y 65 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 163 erios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1wSyArC_8T5GIFT-wryF6A6JagmXOV0Y?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1wSyArC_8T5GIFT-wryF6A6JagmXOV0Y?usp=sharing</a>	En el mes de abril se realizaron 3 talleres virtuales y 6 talleres presenciales donde participaron 98 organizaciones de servicios públicos y 65 asistentes de otras entidades u organismos de interés, para un total de 163 erios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1wSyArC_8T5GIFT-wryF6A6JagmXOV0Y?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1wSyArC_8T5GIFT-wryF6A6JagmXOV0Y?usp=sharing</a>	En Desarrollo	Durante el periodo de seguimiento, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, realizó 22 talleres, unos virtuales y otros presenciales, en aplicación de criterios diferenciales, destacándose la socialización de requisitos para la formalización en el sector y de las normas relativas a los esquemas diferenciales en las zonas rurales, según consta en las actas aportadas como evidencia por la dependencia, por lo que la actividad se viene desarrollando conforme a lo planeado.
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	Seguimiento a reportar en el mes de abril	Seguimiento a reportar en el mes de abril	Seguimiento a reportar en el mes de abril	El indicador: DISPONIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE ÍTEMES DEL MÓDULO DE TRANSPARENCIA DEL PORTAL WEB, se reporta de forma trimestral en la plataforma SIGME. Para ese primer trimestre, La entidad tiene publicados 89 ítems en el menú de "Transparencia y acceso a la información" del portal web, conforme a los contenidos señalados en la Resolución 1519 de 2020 del Min Tlc. Los 89 ítems están actualizados a corte del 31 de marzo de 2021, lo que representa un cumplimiento del 100% EVIDENCIA: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/lsodoc/scorecontrol.nsf/Indicador?OpenForm&amp;ParentUNID=5F6C41722B7DFF0705258670007CEB937?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/lsodoc/scorecontrol.nsf/Indicador?OpenForm&amp;ParentUNID=5F6C41722B7DFF0705258670007CEB937?OpenDocument</a>	En Desarrollo	Hechas las verificaciones pertinentes, se encuentra que la Entidad ha realizado la medición, trimestral del cumplimiento de la Resolución 1519 del 2020, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, relativa a los contenidos de transparencia y acceso de la información que debe contener la página web de la Superservicios, arrojando como resultado un 100% en el cumplimiento de dicha disposición, por lo que esta actividad se ha venido desarrollando conforme a lo planeado.	

**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 - I Cuatrimestre 2021

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

Componente: Iniciativas adicionales					MONITOREO OFICINA ASESORA DE PLANEACION Corte 30 abril de 2021				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 abril 2021		
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Gestión de Integridad	1.1	Diseñar el plan de trabajo de transparencia e integridad para la Supervisores	Despacho del Superintendente	24759	05/01/2021 a 31/03/2021	Durante el mes de enero, se tuvo una reunión con la OAPII en donde se socializó la política de transparencia y de acceso a la información pública. En el marco de esta reunión, la OAPII presentó los resultados de FURAG y las sugerencias del DAFF respecto a la política de transparencia. Al finalizar, se sugirió construir un plan de trabajo para el 2021 en donde se abordaran estas sugerencias y brechas identificadas. Como resultado de esta reunión, el Despacho construyó un primer borrador del plan de trabajo de transparencia. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/19QPIITOXxk0FFy02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/19QPIITOXxk0FFy02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing</a>	En el mes de febrero, se llevó a cabo el comité del equipo temático de transparencia y de acceso a la información pública, en donde presentó el plan de trabajo propuesto para este año, con el fin de que los miembros lo aprobaran. Al finalizar, se hicieron unos comentarios y se propusieron algunos ajustes que están pendientes de probación. Por otro lado, se le envió a los miembros del equipo temático de integridad, una propuesta con algunos ajustes al plan de trabajo del 2021. Evidencias en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hG3WP_QEOV0us02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1hG3WP_QEOV0us02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing</a>	Durante el mes de marzo, se llevó a cabo el comité del equipo temático de integridad, en donde decidió agregar una nueva actividad al plan de trabajo que había sido aprobado por medio de correo electrónico, dejando así la versión final del plan de trabajo de integridad. Por otro lado, se le envió a los miembros del equipo temático de transparencia la versión final del plan de trabajo de transparencia y de acceso a la información pública. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1r6p1bajqsMowwll6h4SaUN8zRcMBPB7?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1r6p1bajqsMowwll6h4SaUN8zRcMBPB7?usp=sharing</a>		Cumplida	Reunión 29/01/2021 la OAP socializó la política de transparencia y acceso a la información pública - ley 1712 de 2014, se presentaron resultados del Furag 2019 Reunión 24/02/2021 Equipo temático de la política de transparencia y acceso a la información pública, en la que se presentó el plan de trabajo para el cierre de brechas de FURAG para la vigencia 2021, en el que se establece: dimensión, política, recomendación, acciones, responsable, fecha de cumplimiento compromiso y observaciones. Reunión 29/03/2021, del equipo temático de la política de integridad para definir la inclusión dentro del plan de trabajo de integridad de las actividades relacionadas con la política de no discriminación, en el cual se estipula el número y las actividades a realizar, responsables, fechas y comentarios. Evidencias: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/19QPIITOXxk0FFy02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/19QPIITOXxk0FFy02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1hG3WP_QEOV0us02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1hG3WP_QEOV0us02R1S3MfQeStCHDqP?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1r6p1bajqsMowwll6h4SaUN8zRcMBPB7?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1r6p1bajqsMowwll6h4SaUN8zRcMBPB7?usp=sharing</a> Conforme reporte SIGGESTIÓN código 10789 actividad 24759 presenta cumplimiento del 100% en el mes de marzo de 2021. Los documentos soportes corresponden con la actividad realizada.
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	01/03/2021 al 23/12/2021	Actividad programada a partir de marzo	Actividad programada a partir de marzo	Para este periodo se elaboró el cronograma para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno en la entidad. EVIDENCIA: <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f6H510cEApU0E2Nhp02BaUGd85KYANXV/edit#gid=1393499114">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f6H510cEApU0E2Nhp02BaUGd85KYANXV/edit#gid=1393499114</a>	1. Se propusieron a los líderes de procesos ajustes a los formatos de declaración de inhabilidades, incompatibilidades y registro de conflictos de intereses y de compromiso de transparencia para personas naturales, así como formatos de debida diligencia para personal y para socios de negocios en los procesos de Talento Humano y Adquisición de B/S, respectivamente. 2. Se ajustó valoración de los riesgos de corrupción en los procesos Protección al Usuario, Medidas para el Control, Vigilancia e Inspección y su tratamiento mediante acciones AP-PJ-001, AP-CT-001, AP-VI-001 y AP-VI-002 haciéndolos conformes con requisitos relativos a la gestión de riesgo de soborno 3. Se retroalimentó al líder sobre necesidades de fortalecimiento de la valoración del riesgo de soborno: "Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destinación indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la SSPD" así como de la determinación de la acción para tratamiento de riesgo (AP-CT-002) EVIDENCIA: 1. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/117kxHsU24aJ7rOTPNsU1pQVshM1Jdko?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/117kxHsU24aJ7rOTPNsU1pQVshM1Jdko?usp=sharing</a> 2. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> Se evidencia que las actividades realizadas se encuentran debidamente soportadas; No obstante, la fecha de inicio no corresponde con la descrita en el documento PAAC v.2, publicado en la web ( 01/02/2021 al 23/12/2021). Se recomienda efectuar el ajuste para que exista consistencia en las fuentes de información.		
3. Política de Gestión de Transparencia	3.1	Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo transparencia e integridad para la Supervisores	Despacho del Superintendente	24760	01/04/2021 a 31/12/2021	Actividad programada a partir de abril	Actividad programada a partir de abril	Actividad programada a partir de abril	Durante el mes de abril, se realizó el seguimiento al cumplimiento de las actividades de los planes de trabajo de integridad y transparencia con corte al primer trimestre del año. EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1mOXCD4DLGdaA9eNhmMfF8M0T7JUQpP?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1mOXCD4DLGdaA9eNhmMfF8M0T7JUQpP?usp=sharing</a>	En Desarrollo	En el mes de marzo, se estableció cronograma para la implementación del sistema de gestión anti soborno en el cual se estipulo la fase dentro del ciclo PHVA, actividad, propósito, responsable, fecha de inicio y fecha final de las actividades. Evidencia: <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f6H510cEApU0E2Nhp02BaUGd85KYANXV/edit#gid=1393499114">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f6H510cEApU0E2Nhp02BaUGd85KYANXV/edit#gid=1393499114</a> En el mes de abril, se realizaron las siguientes actividades: 1. Propuesta a los líderes ajustes formatos: declaración de inhabilidades, incompatibilidades y registro de conflictos de intereses, compromiso transparencia personas naturales, debida diligencia para personal y para socios de negocios en los procesos de Talento Humano y Adquisición de B/S. 2. Ajuste de valoración de riesgos de corrupción proceso protección al usuario 21/01/2021. 3. Retroalimentación al líder sobre necesidades de fortalecimiento de la valoración del riesgo de soborno: "Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destinación indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la SSPD" así como de la determinación de la acción para tratamiento de riesgo (AP-CT-002) Evidencias: 1. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/117kxHsU24aJ7rOTPNsU1pQVshM1Jdko?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/117kxHsU24aJ7rOTPNsU1pQVshM1Jdko?usp=sharing</a> 2. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> , <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/a16b07a9c0529340525866400757327?OpenDocument</a> 3. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/cab4648142c9a16052585c8006853f?OpenDocument">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/2fb1945bf13cf9150525842b005aab0b/cab4648142c9a16052585c8006853f?OpenDocument</a> Se evidencia que las actividades realizadas se encuentran debidamente soportadas; No obstante, la fecha de inicio no corresponde con la descrita en el documento PAAC v.2, publicado en la web ( 01/02/2021 al 23/12/2021). Se recomienda efectuar el ajuste para que exista consistencia en las fuentes de información.
4. Transparencia colaborativa	4.1	Diseñar estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores y realizar seguimiento a su implementación	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	24631	15/01/2021 a 31/12/2021	En el marco de la política de participación ciudadana y de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, se realizó una reunión para la definición de la estrategia de rendición de cuentas para esta vigencia. Evidencias en: Radicado No. 20211200008943, anexo 0001, Expediente No. 2021120020800001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1BcFEGW56AsDX5zGazao_1f6y-AwnKView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BcFEGW56AsDX5zGazao_1f6y-AwnKView?usp=sharing</a> 2. Radicado 20211200008943, anexo 010, Expediente No. 2021120020800001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1SGD6LJbn-689C3gZuLw7_-k03BaiLPView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1SGD6LJbn-689C3gZuLw7_-k03BaiLPView?usp=sharing</a>	En el marco del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores, en marzo se diseñó una infografía con una propuesta de metodología de co-creación para la elaboración colectiva del PAAC 2022 EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA--O4LuoXpPaiHmiZxILMVgView">https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA--O4LuoXpPaiHmiZxILMVgView</a>	Como parte del diseño de estrategias de participación ciudadana en la gestión de la Supervisores, se elaboró una metodología para la co-creación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022, la cual está dirigida a vocales de control, líderes comunitarios y grupos de valor; con el objetivo de incentivar la participación de estos en el diagnóstico y formulación del PAAC, a través de las cinco fases del Design Thinking EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/file/d/1ByP77HL0X0QICRvqz_Lfs_D_1sovview">https://drive.google.com/file/d/1ByP77HL0X0QICRvqz_Lfs_D_1sovview</a>	En Desarrollo	Enero. Se realizó reunión para la definición de la estrategia de rendición de cuentas vigencia 2021. Febrero. Se realizaron reuniones para la definición del documento de la estrategia de rendición de cuentas y cronograma de actividades 2021 y jornada de orientación con las direcciones territoriales tema ¿Cómo rendir cuentas en la Supervisores? Marzo. Infografía con una propuesta de metodología de co-creación para la elaboración colectiva del PAAC 2022. Abril. Elaboración de metodología para la co-creación del PAAC 2022, dirigida a vocales de control, líderes comunitarios y grupos de valor; promoviendo así la participación en el diagnóstico y formulación. Evidencias: Radicado No. 20211200008943, anexo 0001, Expediente No. 2021120020800001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1BcFEGW56AsDX5zGazao_1f6y-AwnKView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1BcFEGW56AsDX5zGazao_1f6y-AwnKView?usp=sharing</a> Radicado 20211200008943, anexo 010, Expediente No. 2021120020800001E <a href="https://drive.google.com/file/d/1SGD6LJbn-689C3gZuLw7_-k03BaiLPView?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1SGD6LJbn-689C3gZuLw7_-k03BaiLPView?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA--O4LuoXpPaiHmiZxILMVgView">https://drive.google.com/file/d/17XnRsOKhA--O4LuoXpPaiHmiZxILMVgView</a> Una vez verificados los soportes están acordes con las actividades y son coherentes y pertinentes.	

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





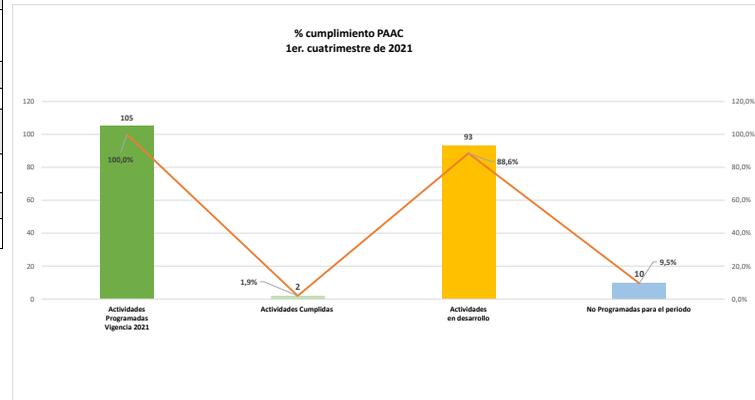
MEDIDAS PARA EL CONTROL	Possibilidad de existencia de conflictos de intereses	No	Mayor	ALTA	<p>Causa 1. Con el fin de verificar la adecuada ejecución de los recursos del Fondo Empresarial, cada vez que se realice un contrato, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios asigna la supervisión técnica de los procesos contractuales al Director de Entidades Interventadas u otro cargo interno o la interventora externa, suscribiendo memorando de Designación. Devolución: Asignar la supervisión.</p>	Se evidencia del contrato podrá verse un cierre electrónico o memorando de comunicación interna designando la supervisión.	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Archivo Fondo Empresarial - Exp. 2036806050000012 - Correo electrónico.	100	FUERTE	10	FUERTE	A DEMANDA	No presenta indicador en SIGM asociado al MRC	X	No presenta ficha de indicador en SIGM asociado al MRC	La líder del proceso no ha realizado monitoreo al riesgo correspondiente al primer trimestre de 2021 (enero a marzo). Se recomienda fortalecer la gestión del riesgo, revisando y ajustando la evaluación e identificación del riesgo, evaluación de controles y opciones para su tratamiento, con base en el resultado reflejado en el seguimiento efectuado por la OMIPI con fecha 20/04/2021 (guatemala). No se evidencia para el riesgo del proceso. Indicador asociado al MRC ni presenta ficha de indicador en el módulo de indicadores del SIGME. Evidencia: <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.gt/SIPD/indicador/riesgos.nsf/2b19452f13d191505258425005aabb09?ui=64614123&amp;ui1=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09">http://sigmecalidad.superservicios.gov.gt/SIPD/indicador/riesgos.nsf/2b19452f13d191505258425005aabb09?ui=64614123&amp;ui1=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09</a>
	<p>Causa 2. El personal administrativo del Fondo Empresarial verifica cada vez que se realice un contrato todos los documentos que respaldan la identidad y competencias de la persona o empresa a contratar de acuerdo a lo establecido en la guía de cada requisito, en caso de encontrarse alguna inconsistencia se requiere a la persona para que allegue la documentación faltante al Fondo Empresarial. Documentación independiente de cada contrato.</p>				Manual de contratación y plan de trabajo del Fondo Empresarial.	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Documentación independiente de cada contrato del Fondo Empresarial.	100	FUERTE	10	FUERTE	A DEMANDA					
	Possibilidad de la existencia de conflictos de intereses	NO	Mayor	ALTA	<p>Causas 1 y 3. A medida que se reciben las solicitudes de investigación, los Directores de Investigación realizan el reporte de los resultados de las acciones de investigación por la presencia violación al régimen de los servicios públicos domiciliarios a los abogados de las Direcciones de Investigación, mediante asignación de DRECS y control a través de las áreas de seguimiento, control electrónico automatizada que se efectúan una vez de recibir la documentación de asignación en un mismo abogado, el Director de Investigación respectivo analiza el estado de los procesos de investigación asignados a este y respalda aquellos con el menor grado de riesgo a otro abogado, realizando intervenciones con los demás abogados si fuera necesario para nivelar cargas. Evidencia: Cuadro de asignación y seguimiento de procesos de investigación.</p>	DESARROLLO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER SANCIONATORIO	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	DAAA. Carpeta compartida en V172.ELU.258 (Base de Datos de Seguimiento) - DECC. <a href="https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09">https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09</a>	100	FUERTE	10	FUERTE	PERMANENTE				
	<p>Causa 2. Con el objetivo de evitar la duplicidad de la fiscalización económica de manera integral, el Director de Investigación verifica el cumplimiento de las etapas procesales y el avance en cada una de ellas, mediante análisis del reporte del estado de la investigación con el fin de evitar el vencimiento de la etapa procesal. Si se observara duplicidad de etapas de alguna etapa del proceso, se realiza requerimiento al abogado asignado para que actualice su cumplimiento por su parte, si no hubiera el debido proceso por el vencimiento de etapa, se comunica a la Oficina de Control Disciplinario interno para la investigación respectiva.</p>				Se ejecuta pero no está documentado.	Asignado	Adecuado	Oportuna	Detectar	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	Expediente virtual de Ofite en la Base de Datos de Seguimiento (Módulo de Seguimiento). Los cuales son internos dentro de la respectiva Dirección DECC. <a href="https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09">https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09</a>	95	MODERADO	10	FUERTE	TRIMESTRAL					
	<p>Causa 4. Con el fin de evitar que se omite documentos en las etapas del proceso de investigación, químicamente, un profesional o profesional especializado designado en cada Superintendencia. Delegado realiza verificación de la inclusión de documentos en los expedientes a cargo de las dependencias, mediante la generación y análisis de reporte emitido al sistema de gestión documental. En caso de encontrar documentos no incluidos en expediente, se remite reporte al jefe de la dependencia correspondiente para que ajuste la correspondencia. Evidencia: correo electrónico</p>				Se ejecuta pero no está documentado	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	<a href="https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09">https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09</a>	100	FUERTE	10	FUERTE	QUINCENALMENTE					
	<p>Nota 3 de actividad 1 "Prevenir acciones". Se debe verificar la existencia de conflictos de intereses en todas las personas que participan en las etapas del procedimiento administrativo con el fin de transferir responsabilidades, resoluciones que fuera necesario, evitando la ocurrencia de actos de corrupción.</p>				CT-P-001 - DETERMINACIÓN DE NO PROCEDER EN ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS MARCADOS	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	DECC. <a href="https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09">https://drive.google.com/drive/u/permissions?ui=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09</a>	100	FUERTE	10	FUERTE	A DEMANDA					
	<p>Actividad 1: Previsión de análisis, de forma aleatoria, se reportan a los profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Acusado (Administración) (DTGA) las comunicaciones recibidas sobre de los registros de otorgamiento de disponibilidad de servicios públicos domiciliarios (SPD) de acuerdo a lo establecido desde los procedimientos de tales servicios, sus avances y reportes, registrando la información básica en la base de datos Decreto 300-1077 y asignación al respectivo responsable.</p>				CT-P-002 - TRÁMITE DE NEGATIVAS DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO Y ALCANTARILLADO	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	PENDIENTE	100	FUERTE	10	FUERTE	FRECUENTE					
	<p>Nota de la actividad 1. Con el fin de evitar la generación de actos de corrupción se debe verificar la existencia de conflictos de intereses en las personas (funcionarios o contratados) que participan en la misma, así como sobre las materias de disponibilidad. Si llegare a encontrarse un conflicto de intereses y fuera necesario declarar un impedimento de actuación, se tramita de acuerdo con lo establecido en los artículos 111 y 113 del Ley 1457 de 2015 (ETICA).</p>				CT-P-002 - TRÁMITE DE NEGATIVAS DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO Y ALCANTARILLADO	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	PENDIENTE	100	FUERTE	10	FUERTE	FRECUENTE					
	<p>Actividad 16 "Realizar el seguimiento". A demanda, y de acuerdo con el plan para cumplimiento de acción programada según operación 15 de este procedimiento, se realiza el seguimiento al cumplimiento de la acción administrativa de otorgamiento de viabilidad y disponibilidad inmediata de los SPD de AA, mediante la revisión de los reportes documentales que hubieran sido presentados por el prestador de SPD. Se laguna identificando el cumplimiento de la acción administrativa u solicitud de inicio de la actuación administrativa de carácter sancionatorio.</p>				CT-P-002 - TRÁMITE DE NEGATIVAS DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO Y ALCANTARILLADO	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	PENDIENTE	100	FUERTE	10	FUERTE	A DEMANDA					
	<p>Aplicar las medidas necesarias para controlar, normalizar y restablecer la provisión de los servicios públicos domiciliarios o comenzar a las prestar a la medida de las condiciones de la prestación.</p>				<p>Concentración en la asignación de actuaciones de un mismo prestador a un grupo de profesionales.</p>	<p>Solicitud o aceptación de gobierno para la no ejecución de servicios, suspensión involuntaria de multas o sanciones, intervención de capacidad de actos administrativos.</p>	<p>Omisión u ocultación de pruebas</p>	<p>Vencimiento de los plazos legales, para el cobro de los riesgos del proceso administrativo.</p>	<p>Mayor</p>	<p>ALTA</p>	<p>ACTA</p>	<p>APROBADO</p>	<p>REDUCIR</p>	<p>3</p>	<p>21/1/2021</p>	<p>AF-CT-001 AF-CT-002</p>	<p>Se observa realización del monitoreo correspondiente al primer trimestre de 2021 (enero a marzo) al riesgo por parte del líder del proceso en la dependencia Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible identificando la declaración de verificación de no materialización de riesgo, la ejecución del controles y el estado de las acciones determinadas para el aborreo del riesgo.</p> <p>No obstante, frente a la descripción del control para la Act. 1 está PENDIENTE documentar el control que se encuentra establecido en el procedimiento CT-P-002 TRÁMITE DE NEGATIVAS DE DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO Y ALCANTARILLADO (Módulo de asignación de negativas de disponibilidad) y Act 16 (Reglas de seguimiento en materia de acciones correctivas), así como asociar la ficha de evidencia de ejecución de dichos controles.</p> <p>Igualmente, No se evidencia para el riesgo del proceso. Indicador asociado al MRC ni presenta ficha de indicador en el módulo de indicadores del SIGME. Evidencia: Procedimiento en SIGME CT-P-002 TRÁMITE DE NEGATIVAS DE DISPONIBILIDADES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO Y ALCANTARILLADO y <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.gt/SIPD/indicador/riesgos.nsf/2b19452f13d191505258425005aabb09?ui=64614123&amp;ui1=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09">http://sigmecalidad.superservicios.gov.gt/SIPD/indicador/riesgos.nsf/2b19452f13d191505258425005aabb09?ui=64614123&amp;ui1=605258425005aabb09&amp;ui2=605258425005aabb09&amp;ui3=605258425005aabb09&amp;ui4=605258425005aabb09&amp;ui5=605258425005aabb09</a></p>						



Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno  
Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2021

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

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC - VIGENCIA 2021 Seguimiento Oficina de Control Interno				
ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC				
COMPONENTES	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.2	Actividades En Desarrollo	Actividades Cumplidas	Actividades No programadas para el periodo evaluado
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	6	5	0	1
Racionalización de Trámites	1	1		
Rendición de Cuentas	12	8	1	3
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	51	50		1
Transparencia y Acceso a la Información	31	26		5
Iniciativas adicionales	4	3	1	
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>10</b>



% Avance Acumulado PAAC -Corte abril 2021		
Actividades Programadas Vigencia 2021	105	100,0%
Actividades Cumplidas	2	1,9%
Actividades en desarrollo	93	88,6%
No Programadas para el periodo	10	9,5%

**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.2., 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 primer 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);
- \* El alcance del seguimiento, con corte a 30 de abril, 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 SIGESTIÓN y las descritas formuladas y programadas en el PAAC V.2.
- \* Los líderes y responsables de su ejecución, cumplen con la ejecución de las actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC V.2, dentro de los tiempos establecidos;
- \* De un total de 105 actividades del PAAC v.2., se evidencia que 93 actividades se encuentran en desarrollo, lo que representa el 88,6%, 2 actividades finalizadas y cumplidas (1,9%) y 10 actividades no estaban programadas dentro del periodo de evaluación (9,5%).

La Oficina de Control Interno como alerta preventiva, señala la importancia de atender con oportunidad, eficiencia y eficacia las actividades del PAAC que se encuentran en desarrollo (93) para evitar posibles rezagos en las metas programadas que pueden impactar el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos al final de cada periodo evaluado.

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

1. Los controles establecidos se están aplicando y son efectivos, evidenciando no materialización de riesgos de corrupción en los procesos.
2. Se observa en el SIGME revisión trimestral por parte de la OAPII al mapa de riesgos de corrupción, conforme a la periodicidad establecida. Se recomienda a los líderes de procesos tener presentes las observaciones descritas en los reportes por parte de la OAPII, para que en los casos que aplique, sean corregidas en el siguiente reporte de monitoreo.
3. El Mapa de Riesgos de Corrupción del Proceso Vigilancia e Inspección, aún se encuentra en estado "En Elaboración" en el SIGME; no obstante presentar reportes de monitoreo por parte del líder del proceso y seguimiento de la OAPII en abril 2021.
4. Adicionar en el anexo 1 Matriz de Riesgos de Corrupción publicado en la página web, los Riesgos de Corrupción para los procesos de Talento Humano aprobado en SIGME el 13/04/2021 y los Riesgos de Corrupción para el Proceso de Vigilancia e Inspección.
5. Ajustar el Anexo 1 del Mapa de Riesgos del proceso de Gestión Financiera, riesgo "Distar u omitir el inicio y desarrollo del procedimiento de cobro persuasivo y coercivo, o de alguna de sus etapas para beneficio propio o de un tercero.", incluyendo la otra actividad crítica descrita en SIGME "Realizar reparto de los títulos ejecutivos".
6. Ajustar el Anexo 1 del Mapa de Riesgos del proceso de Medidas para el Control, riesgo "Solicitud o aceptación de soborno para la no imposición de sanciones, graduación inadecuada de multas o pérdida intencionada de ejecutoriedad de actos administrativos.", incluyendo las actividades críticas del SIGME (10), debido a que no corresponden a la descritas en el documento publicado en la web (1)
7. Ajustar el Anexo 1 del Mapa de Riesgos del proceso de Protección al Usuario, debido a que la actividad crítica y el riesgo no corresponden con el descrito en SIGME. Actividad crítica: "Gestionar o responder las solicitudes presentadas por afectación en la prestación de servicios públicos domiciliarios." El riesgo "Solicitud o aceptación de soborno para la decisión (o para la atención prioritaria) de recursos de apelaciones, recursos de queja, reconocimientos de efectos SAP o proceso sancionatorio o la pérdida deliberada de facultad sancionatoria, procedibilidad o ejecutoriedad de actos administrativos."
8. En el módulo de indicadores del SIGME No se evidencia para los riesgos de corrupción 2021 de los procesos: adquisición de bienes y servicios, gestión del talento humano, medidas para el control y vigilancia e inspección, indicador asociado al mapa de riesgos de corrupción ni cuenta con hoja de vida del indicador.