

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2020
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2020

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 18 enero 2021

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción						MONITOREO DE PLANEACION Corte diciembre 2020				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 de diciembre 2020	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Actualizar la política de administración del riesgo de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Oficina Asesora de Planeación	24002	1/09/2020 al 30/11/2020	Durante este periodo no se realizaron acciones relacionadas con esta actividad.	Durante este periodo se actualizó la Política de Gestión de Riesgos, ampliando el alcance al Sistema de Gestión Antisoborno y la frecuencia anual de la revisión de los riesgos; esta actualización quedó aplicada en el documento DE-M-002 Código de Buen Gobierno. Evidencias: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/Versiones.nsf/0/05257F5E005775F305258576005DC853?OpenDocument	Esta actividad fue cumplida en el mes de octubre.	Esta actividad fue cumplida en el mes de octubre.	Cumplida	Se actualizó en la versión 9 del 23/12/2020 en SIGME el documento DE-M-002 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO con la inclusión de la Política de No discriminación e Igualdad de Oportunidades de la entidad, aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/Versiones.nsf/0/05257F5E005775F305258576005DC853?OpenDocument
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Acompañar metodológicamente la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	24003	01/10/2020 AL 18/12/2020	Actividad inicia en el mes de octubre	Durante este periodo no se presentó avance de gestión respecto a esta actividad.	Durante este periodo no se realizó avance alguno, dado que se está planeando adelantar mesas de trabajo con los procesos para revisar e identificar riesgos de corrupción asociados a la operación	Como parte del acompañamiento metodológico para la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción, se llevaron a cabo socializaciones de la metodología del riesgo en la Superservicios con los siguientes procesos: (i) Protección al Usuario, Fortalecimiento del Control Social y (ii) Gestión Financiera, con el fin de fortalecer la identificación de riesgos de corrupción en el 2021. De otra parte, se realizó el seguimiento de los riesgos de corrupción de los procesos: (iii) Adquisición de bienes y servicios, (iv) Control disciplinario interno, (v) Gestión administrativa y logística, (vi) Gestión financiera, (vii) Gestión jurídica, (viii) Intervención y (ix) Participación y servicio al ciudadano Evidencia: Socializaciones Radicado No. 20201200016213, Anexos 147 y 148, Expediente No. 202012002080001E Seguimiento riesgos de corrupción, http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=1#1	Cumplida	Se verifican las actas de socializaciones de la metodología del riesgo en la Superservicios con los procesos de acuerdo con las evidencias aportadas en el expediente 202012002080001E radicado 20201200016163 anexos 147 y 148. Se evidencia en el módulo de riesgos del aplicativo SIGME el seguimiento por los enlaces de la OAPII a los riesgos de corrupción con corte a diciembre 2020. No obstante, en el seguimiento de la OAPII al riesgo de corrupción del proceso de control el 5/11/2020 el reporte describe que la acción para el tratamiento de riesgo fue ejecutada y finalizada en mayo de 2020 y fue calificada por la OCI como eficaz; siendo errado dicho reporte ya que la ACPM AP-CT-006 fue calificada como NO eficaz por la OCI el 28/10/2020 y finalizada y cerrada el 20/09/2020. Por lo tanto se recomienda la corrección de dicho reporte de seguimiento por la OAPII y la reformulación de la acción. Enlaces de evidencia: http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=1#1 http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/auditoria.nsf/97beb4719f7d85d05257ef2004bdf13/ddac55a6ea190cf0052584d5004a59b6?OpenDocument
3. Consulta y divulgación	3.1.	Generar espacios de participación ciudadana con el fin de obtener insumos para la actualización de los riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	24004	1/06/2020 al 27/11/2020	Para este periodo se publicó en la página web de la entidad una encuesta dirigida a la ciudadanía, con el fin de identificar posibles riesgos de corrupción para posterior inclusión en el mapa de riesgos. Evidencia en: https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes/ai-identificar-y-controlar-los-riesgos-de-corrupcion-construimos-una	Durante este periodo, con el apoyo del Grupo de Comunicaciones se difundió a través de los medios externos de la Superservicios la consulta a la ciudadanía sobre los riesgos de corrupción que consideren que deben incluirse en el mapa de riesgos de corrupción de la entidad. Evidencias en: https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes/ai-identificar-y-controlar-los-riesgos-de-corrupcion-construimos-una	En el marco de la generación de espacios de participación ciudadana y con el fin de obtener insumos para la actualización de los riesgos de corrupción, en el mes de noviembre se realizaron tres jornadas de participación con ciudadanos, colaboradores de la entidad y con Andesco para la construcción colectiva del PAAC, en las cuales se adelantaron mesas de trabajo para el componente de riesgos de corrupción. Evidencia: Radicado 20201200016163, anexos 0120, 0122, y 0130. Expediente No. 202012002080001E https://drive.google.com/file/d/1Rm3m1YSXMRWN9WgC-BpqsJUC94xdzPr3/view?usp=sharing https://twitter.com/superservicios/status/1320733500417445888?s=21 https://drive.google.com/file/d/1TZN3bojzpYAtw-TMvnHzqjE19HnLYak/view?usp=sharing 3 3 100%	Actividad finalizada en el mes de Noviembre	Cumplida	Se revisa la página web SSPD y twitter, la difusión a través de los medios externos de la Superservicios la consulta a la ciudadanía sobre los riesgos de corrupción que consideren que deben incluirse en el mapa de riesgos de corrupción de la entidad vigencia 2021. Igualmente, se efectuó construcción colectiva PAAC 2021 con colaboradores de las diferentes dependencias de la superintendencia y con Andesco, verificando las actas de las mesas de trabajo (18, 20 y 30 noviembre de 2020,) para los componentes: gestión de riesgos de corrupción (liderada por Jarol Díaz de la OAPII), mecanismos para el fortalecimiento de la atención al ciudadano (liderada por Daniel López de la DGT), estrategia de rendición de cuentas (liderada por Valentina León de la OAPII) y Transparencia y Acceso a la Información Pública (liderada por Julián Moreno del Despacho). En las mesas de trabajo se discutieron recomendaciones para ser incluidas en cada componente.
4. Monitoreo y revisión	4.1.					Reunión con socio de PWC para evaluar la propuesta de instrumentos para implementar "debidia diligencia". También se tuvo una capacitación con abogada experta en debida diligencia. Evidencia en: https://drive.google.com/drive/folders/14oVxXR6AZ6vQO6403qn3uBNAo3a9w3x?usp=sharing	En octubre, se revisó la propuesta enviada por PWC para evaluar la de instrumentos para implementar "debidia diligencia". Adicional, en una sección del informe se difundió semanalmente temáticas sobre sistema anti soborno. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/folders/1Ann619rXWwAZ6bhb2N1FuOj6SQDf73_x?usp=sharing https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate3/6/página-principal https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate3/7/página-principal https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate3/8/página-principal https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate3/9/página-principal https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate4/0/página-principal	Se realizó la socialización con Andesco el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), con el fin de recibir comentarios y sugerencias para mejorar el PAAC para el 2021. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1feZEPYEMONDYf202qBD_Bi4YahuV5Dk?usp=sharing	En el marco del seguimiento a los controles implementados para mitigar los riesgos de corrupción de la entidad, en el mes de diciembre se llevó a cabo el monitoreo a estos, con el fin de evidenciar la efectividad de la implementación de los mismos. En ese sentido, se revisó el seguimiento realizado por la primera y segunda línea de defensa. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/18hWwQOOVtjOQr-WKYLqiosNnX8QH6nc	Cumplida	Conforme a las evidencias revisadas y los links verificados en diciembre se llevó a cabo el monitoreo a los riesgos de corrupción, con el fin de evidenciar la efectividad de la implementación de los mismos. En ese sentido, se revisó el seguimiento realizado por la primera y segunda línea de defensa. Se socializó con Andesco el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), con el fin de recibir comentarios y sugerencias para mejorar el PAAC para el 2021. Como resultado de estas actividades para mitigar los riesgos de corrupción, en el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno (OCI) al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC Vigencia 2020, no se encontró la materialización de ninguno de los riesgos de corrupción que están plasmados en el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.
5. Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a los controles implementados para mitigar los riesgos de corrupción identificados	Despacho del Superintendente	23697	7/01/2020 al 18/12/2020					Cumplida	

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2020
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2020

Fecha de Publicación: 18 enero 2021

DATOS TRAMITE A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCION			MONITOREO DE PLANEACION				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Corte diciembre 2020				Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas	
												septiembre	octubre	noviembre	diciembre			
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Se presenta un alto nivel de rezago de los trámites de PQR al interior de la entidad.	Disminución en los tiempos al interior de la entidad 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.	1/02/2019	30/06/2020	Dirección General Territorial	Actividad culminada en Junio de 2020	Actividad culminada en Junio de 2020	Actividad culminada en Junio de 2020	Actividad culminada en Junio de 2020	Cumplida	Actividad culminada en Junio de 2020 y evaluada en el seguimiento al PAAC en el segundo cuatrimestre de 2020.	
Único	923 SUIIT 23856	Contribución especial y estado de sancionados	Inscrito	Se realiza el análisis de la información financiera reportada en SUI por los prestadores, la preliquidación y liquidación definitiva de la contribución especial se realiza de forma manual. El trámite actualmente tiene un tiempo de respuesta de 3 meses	Implementación de la firma digital en la liquidación oficial de la Contribución Especial	Las empresas porque estas conocerán en un menor tiempo el valor que tendrían que pagar por concepto de contribución y además tendrían varias opciones por donde enterarse y pagar la contribución, como la página web de la SSPD o la página del SUI. Al implementarse la firma digital la respuesta se dará en un término de 2 meses.	Tecnológica	Firma electrónica	2/01/2020	31/12/2020	Dirección Financiera	Actividad finalizada en agosto.	Actividad finalizada en agosto.	Actividad finalizada en el mes de agosto.	Actividad finalizada en el mes de agosto.	Cumplida	En virtud de la implementación de la firma mecánica, se expidió la Resolución No. SSPD - 2020100032376 DEL 04/08/2020 "Por la cual se autoriza la utilización de la firma mecánica en la expedición de la liquidación de la Contribución Especial de la SSPD y de la Contribución Adicional para el Fortalecimiento del Fondo Empresarial desde el aplicativo contribuciones". Previo a la implementación, se realizaron pruebas del requerimiento y ajustes flujo notificación. Se llevaron a cabo simulacros con informática evidenciando el paso a paso para la expedición de la contribución especial y adicional desde la preliquidación, liquidación, firma, así como su notificación en las diversas formas, recursos, pagos, verificaciones en Cuentas x cobrar, expedición de reportes entre otros, esto antes de empezar el proceso real de liquidación. De igual forma quedó reportado el trámite (Código 923), inscrito, monitoreado y evaluado en el SUIIT con corte a diciembre de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, respectivamente. Evidencias: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-ikjXaZ2s-s4rHHU_wgRJMToYOhnD https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeac%C3%B3n/2020/Dic/octubre/seguimiento_estrategia_racionalizacion_consolidado_28122020.pdf http://tramites1.suiit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestor/racionalizacion/racionalizacion_priorizacion.jspx?_afz.ctrf-state=6c934f5sz_3	
Único	923 SUIIT 23859	Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Inscrito	Se realiza el análisis de la información financiera reportada en SUI por los prestadores, la preliquidación y liquidación definitiva de la contribución especial se realiza de forma manual. El trámite actualmente tiene un tiempo de respuesta de 3 meses	El sistema traiga automáticamente la información financiera del sistema SUI al aplicativo de contribuciones y éste automáticamente calcule la preliquidación	Mejora y optimización de los procesos internos. La respuesta se puede obtener en 2 meses.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	2/01/2020	31/12/2020	Dirección Financiera	Se realiza reunión de seguimiento a la contribución, con la Secretaría General, Asesores del Despacho, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Contribuciones, Oficina de Informática, con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra el proceso de la contribución especial y adicional a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo previsto en la Ley 1955 de 2019, así como el estado de los trámites internos que se deben ejecutar para el cobro de las mismas. Se realizaron reuniones con la Oficina de Informática y el Grupo de Contribuciones con la finalidad de ultimar detalles para iniciar el proceso de expedición de la contribución especial y adicional. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1gMEc7uTCCn_jcCjDITGy_s8ang5SL30k	Se realiza reunión de seguimiento a la contribución, con la Secretaría General, Asesores del Despacho, Oficina Asesora Jurídica, Grupo de Contribuciones, Oficina de Informática, con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra el proceso de la contribución especial y adicional a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo previsto en la Ley 1955 de 2019, así como el estado de los trámites internos que se deben ejecutar para el cobro de las mismas. Evidencias: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1pJXDafNAVzXsuEMylByeDDjQ9VY0QPjs	Se realiza 1 reunión entre el Grupo de Contribuciones y el Grupo de Gestión Documental relacionada con el cargue de documentación expedientes 2020 de la contribución especial y adicional con el fin de priorizar dicho cargue. Evidencias: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1B6JbJnpT8G9s9qNe/NEhBv9ECpnIGeSL	Se realizaron 3 reuniones en total, 2 reuniones de seguimiento a la contribución, con el Grupo de Contribuciones, con la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra el proceso de la contribución especial y adicional de conformidad con lo previsto en la Ley 1955 de 2019, así como el estado de los trámites internos que se deben ejecutar para el cobro de las mismas, tareas pendientes por realizar, estados de los procesos. Igualmente se realiza 1 reunión en la cual se socializa con la Oficina de Informática, Secretaría General y Contribuciones la revisión a los requerimientos solicitados y las validaciones que se deben implementar en los aplicativos de Cuentas por Cobrar, JBPW y Contribuciones. Evidencia: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/16d2CJ6um5IDFEbra74UFuQmaHrZm5	Se dio a conocer el procedimiento actualizado en SIGME el 29/07/2020 de la Contribución especial y la Contribución adicional a las áreas involucradas en este proceso, con el fin de coadyuvar y requerir con la información necesaria en el proceso de la gestión de contribuciones. Se verificaron las actas correspondientes en los enlaces del monitoreo con el Despacho, la Secretaría General, Oficina Asesora Jurídica, Informática y Gestión Documental en donde se efectúa seguimiento al procedimiento y estado de los trámites internos, para la mejora de la estrategia de racionalización de trámites de la Contribución y se establecen compromisos sobre el tema en particular.	Cumplida	De igual forma quedó reportado el trámite (Código 923), inscrito, monitoreado y evaluado en el SUIIT con corte a diciembre de 2020 por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, respectivamente. Evidencias: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1B6JbJnpT8G9s9qNe/NEhBv9ECpnIGeSL https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1pJXDafNAVzXsuEMylByeDDjQ9VY0QPjs http://tramites1.suiit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestor/racionalizacion/racionalizacion_priorizacion.jspx?_afz.ctrf-state=6c934f5sz_3 https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeac%C3%B3n/2020/Dic/octubre/seguimiento_estrategia_racionalizacion_consolidado_28122020.pdf

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2020**

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

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2020

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 18 enero 2021

Componente: Iniciativas adicionales						MONITOREO DE PLANEACION Corte diciembre 2020				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 diciembre de 2020	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Política de Gestión de Integridad	1.1.	Diseñar, implementar y hacer seguimiento al plan de trabajo de integridad definido en el equipo temático de integridad	Despacho del Superintendente	23695	7/01/2020 al 18/12/2020	Durante el mes de septiembre, se realizó seguimiento al plan de trabajo de integridad (versión 2) actualizado con los comentarios de comunicaciones y anexando el seguimiento a la matriz. Se promovieron los valores institucionales a través del informe semanal. También se elaboró el borrador de la presentación de la estrategia de integridad. Por otro lado, se diligenció matriz de Diagnostico y Estrategia Ejes Temáticos Rutas de Valor, en lo correspondiente al Despacho. Por último, se publicó la versión final del Código de Ética e Integridad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/19O8CoBFbDjZ8cp20QIDbGkTtM-zSAP?usp=sharing https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate33/pagina-principal https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate34/pagina-principal https://sites.google.com/superservicios.gov.co/informate35/pagina-principal	En el mes de octubre, se realizó una presentación ante el comité de control interno, en donde se mostraron los avances en el estrategia de integridad, lo que se ha trabajado este año y lo que está pendiente para el último trimestre. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1POYCYLRoX3M4DUuuj-felSu2q1uNNHO?usp=sharing	Durante el mes de noviembre, se realizaron 2 socializaciones acerca de la estrategia de integridad de la entidad. De igual forma, se elaboró el borrador de la encuesta de percepción de integridad, con la que se evaluará los resultados de las actividades realizadas en la entidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1CJbm9SK-OZHBKwFNWdGlp8uQIMAAQAK?usp=sharing	En el mes de diciembre y dentro del marco de la implementación y seguimiento del plan de trabajo de integridad, se llevó a cabo reunión de equipo temático de la política de Integridad, con el fin de presentar los principales resultados del plan de trabajo de integridad de la vigencia 2020, asimismo, se presentó ante los miembros del equipo temático la propuesta del plan de trabajo para la vigencia 2021, la cual fue aprobada para su implementación.	Cumplida	Se verificaron los soportes que dan cuenta de la ejecución de las actividades y se encuentran coherentes y pertinentes frente a lo programado en el plan de trabajo de integridad definido en el equipo temático de integridad.
2. Sistema de Gestión Antisoborno	2.1.	Diseñar el Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma NTC ISO 37001:2016	Oficina Asesora de Planeación	23759	1/01/2020 al 30/12/2020	En el marco del diseño del Sistema de Gestión Antisoborno durante este periodo se realizaron las siguientes actividades: 1. Se elaboró el documento MC-PG-002 PROGRAMA DE TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN QUE INTEGREN SIGME Y EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO en el que se establecen los contenidos, metodologías, responsables, alcance y destinatarios de las acciones de toma de conciencia y formación para los sistemas de gestión que integran el SIGME y el Sistema de Control Interno de la entidad, en el que se incluye lo pertinente al Sistema de Gestión Antisoborno. 2. Se realizó propuesta de ajuste a los formatos AS-F-043 Compromiso Transparencia para Contratos de Prestación de Servicios Personales y GH-F-007 Declaración Juramentada sobre Ausencia de Inhabilidades, Incompatibilidades y de no Estar Incurso en Causales de Conflicto de Intereses. Evidencia: 1. http://sigmeccalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/Versiones.nsf/0/05257F5E00577F5305258576005DC83?OpenDocument 2. https://drive.google.com/file/d/1kngKYv2QUaTag1NUaZ97uw7zMBD5qFviev7usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1kng5BwbZvDzr6uDeLhDSGoYjNo_Egrviev7usp=sharing	Se propusieron cambios a la política de gestión de riesgos incluyendo lo pertinente a la aplicación de debida diligencia (Requisito 8.2 NTC ISO 37001:2017) en la gestión de riesgos de corrupción generados por el soborno para ser presentado en la sesión del 28 de octubre de 2020 al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Los cambios fueron aprobados y el cambio quedó aplicado según versión 8 del documento DE-M-002 Código de Buen Gobierno. Evidencia: 1. http://sigmeccalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/Versiones.nsf/0/05257F5E00577F5305258576005DC83?OpenDocument 2. https://drive.google.com/file/d/1kngKYv2QUaTag1NUaZ97uw7zMBD5qFviev7usp=sharing https://drive.google.com/file/d/1kng5BwbZvDzr6uDeLhDSGoYjNo_Egrviev7usp=sharing	Para este periodo no se desarrollaron acciones respecto al diseño del Sistema de Gestión Antisoborno	El Sistema de Gestión Antisoborno fue diseñado en toda su parte de planeación para su inicio de implementación (Fase hacer) en 2021, esto incluyó la actualización de contexto interno y externo, identificación de partes interesadas y sus requisitos pertinentes, determinación de alcance, identificación de riesgos de soborno, asignación de roles y responsabilidad, definición de política y objetivos del sistema, definición de acciones para alcanzarlos (para ser actualizados en 2021), determinación de comunicaciones necesarias en el sistema, designación de roles y asignación de responsabilidades pertinentes para el sistema y acciones iniciales para la toma de conciencia. Evidencia: http://sigmeccalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/Versiones.nsf/0/ab5f242d9e8827b2052580a0058d1c7c?OpenDocument http://sigmeccalidad.superservicios.gov.co/SSPD/isodoc/Versiones.nsf/442a1ae7d450e3b405257769006310526937412611addbae0525861200739bc8?OpenDocument	Cumplida	Se verificaron los soportes que dan cuenta de la ejecución de las actividades y se encuentran coherentes y pertinentes frente a lo programado en su fase de planeación del del Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma NTC ISO 37001:2016, e iniciar su implementación en la vigencia 2021
3. Política de Gestión de Transparencia	3.1.	Hacer seguimiento al plan de trabajo de transparencia para el cierre de brechas	Despacho del Superintendente	23696	7/01/2020 al 18/12/2020	En septiembre, se participó en la capacitación del RITA, organizada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. También se realizó la divulgación de piezas de RITA en las redes sociales. Adicional, se realizaron los comentarios al proyecto de ley anticorrupción. Por último se recibieron los comentarios de la matriz de transparencia de las áreas involucradas y se actualizó. Se construyó borrador del protocolo para declarar los conflictos de intereses. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/11NUJ0p0AzmIEU2yuePNawGZQoTvnk?usp=sharing	Durante el mes de octubre, se presentó un video contando las actividades que se han realizado en el marco la estrategia de transparencia de la entidad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1edaZuLLEowAPayhNcdNHekAJQ7PT2?usp=sharing	En noviembre, se realizó el seguimiento al plan de trabajo de transparencia y de acceso a la información pública, enviándole un correo electrónico a las áreas con la matriz de trabajo, con el fin de actualizar el avance de las actividades. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1wkXmOc6Xiq6MinSv5VkeKP1cf11OdgyAF?usp=sharing	En el mes de diciembre y como parte del seguimiento a la implementación del plan de trabajo para el cierre de las brechas de la política de transparencia y acceso a la información pública, se consolidaron los avances de las actividades del último trimestre de la vigencia enviados por las dependencias responsables respectivamente, para así dar cumplimiento a este en la vigencia 2020. Evidencia: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f9yVfUJGTSUMUmTZIYJzOgHWQC5Z0j/edit#gid=1599673269	Cumplida	Se verificaron las actividades que dan cuenta de las evidencias aportadas, observando adicionalmente la aplicación de encuesta de percepción de integridad y sentido de pertenencia por la entidad, con el fin de identificar el nivel de apropiación de la política por parte de los funcionarios y contratistas; así como el nivel de aprobación de la Superservicios, y se tabularon los resultados. Evidencia: https://drive.google.com/drive/1U/mvNXXjnp1kY5XUBTCPrn2Z9KpCF
	4.1.	Definir los temas que serán incluidos en la herramienta virtual que se publicará en el portal web del Sistema Único de Información	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23491	1/03/2020 al 31/03/2020	Actividad cumplida en marzo	Actividad cumplida en marzo	Actividad cumplida en marzo	https://docs.google.com/forms/d/1fHOx3j40UEKisYKZKGQIOevDOzBxSDHsONFT_WyuA/edit#responses	Cumplida	Actividad evaluada en el primer cuatrimestre del 2020, cumplida en marzo
	4.2.	Realizar talleres regionales sobre reporte de la información al SUI con la participación de los prestadores de los servicios de energía eléctrica y gas combustible	Delegada para Energía y Gas Combustible	23968	2/03/2020 al 30/12/2020	En el mes de Septiembre de 2020 el equipo SUI de la DTEE, por medio de mesa de ayuda dio apoyo a los prestadores que a continuación se relacionan con el fin de que terminaran con éxito el cargue y certificación de información en el Sistema de Información –SUI. La DTGGC, de acuerdo al cronograma establecido, realizó el quinto (5to) taller regional de cargue de información al SUI, el día 30 de septiembre de 2020. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23968-realizar-talleres-regionales-sobre-reportes-de-la-informacion-al-sui-con-la-participacion-de-los-prestadores-de-los-servicios-de-energia-electrica-y-gas-combustible/septiembre	De acuerdo al cronograma establecido y a través de comunicación masiva se realizó la invitación a las empresas citadas para la jornada de orientación de cargue al SUI que se realizó el 05 de octubre de 2020 Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23968-realizar-talleres-regionales-sobre-reportes-de-la-informacion-al-sui-con-la-participacion-de-los-prestadores-de-los-servicios-de-energia-electrica-y-gas-combustible/octubre	De acuerdo al cronograma establecido se realizó el sexto taller regional de cargue de información al SUI, el día 27 de Noviembre de 2020, en el cual se dio apoyo a 75 prestadores que se relacionan en la evidencia, con el fin de que terminaran con éxito el cargue y certificación de información en el Sistema de Información –SUI. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23968-realizar-talleres-regionales-sobre-reportes-de-la-informacion-al-sui-con-la-participacion-de-los-prestadores-de-los-servicios-de-energia-electrica-y-gas-combustible/noviembre	En el mes de diciembre, la dirección técnica de gestión de gas combustible, realizó un taller con los prestadores del servicio de gas por redes sobre reporte de la información al SUI, en el cual se abordaron temas como; Aspectos regulatorios generales, generalidades del registro único de prestadores RUPs, diferentes topicos de información del SUI. Solución de las dudas frente a los reportes de información y la introducción al manejo de la herramienta O3. Evidencia: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23968-realizar-talleres-regionales-sobre-reportes-de-la-informacion-al-sui-con-la-participacion-de-los-prestadores-de-los-servicios-de-energia-electrica-y-gas-combustible/diciembre	Cumplida	Se verificaron las evidencias observando que dan cuenta de las actividades desarrolladas.

4. Transparencia colaborativa	4.3	Elaborar y publicar infografía del ABC de los servicios públicos, teniendo en cuenta los temas definidos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23492	01/06/2020 al 30/06/2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Cumplida	Actividad evaluada en el 2do. cuatrimestre del 2020, cumplida en junio.
	4.4	Suscribir convenios y alianzas con actores estratégicos para el intercambio de información relevante	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23496	01/06/2020 al 31/12/2020	Para el tercer trimestre se adelantaron las siguientes actividades en el marco de los convenios: 1- Se adelantó una reunión con el IGAC la cual tuvo como propósito: realizar una explicación de los campos que contiene la información reportada en el formato REC, se hace claridad respecto a que este reporte es realizado por las Alcaldías y que este se carga vigencia vencida con una fecha de plazo establecida. 2- Se convocó a una sesión a Minambiente e IDEAM, como parte de la iniciativa de la SSPD por lograr la interoperabilidad del Sistema de Información del Recurso Hídrico – SIRH y Sistema Único de Información – SUI 3- Se realizó reunión con el IGAC en la cual se adelantaron diferentes temas en el marco de un nuevo convenio de interoperabilidad: ¿Cómo será el esquema de la entrega de información? Se espera que, para el mes de noviembre o diciembre, la SSPD pueda disponer de la información mediante un usuario y contraseña en una página del IGAC. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1sT7/GW3MbGcwXPF1NMJf8ZcSFsYuvjC?usp=sharing	Esta actividad será reportada en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	Esta actividad será reportada en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	En cumplimiento de la actividad , la Cámara Colombiana de la construcción CAMACOL, acepto la invitación de la SSPD de la alianza para trabajar de forma mancomunada en la estructuración de un estudio sectorial sobre las implicaciones y la importancia de acompañar el proceso de reactivación económica post-pandemia en el sector de vivienda, con los planes de inversión y expansión en el sector de agua potable y saneamiento básico. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1OvGA2AhrBx4KX2vnE6CT9sgTzAXbvzL?usp=sharing	Cumplida	Se acogió la alerta preventiva de la Oficina de Control Interno efectuada en el pasado informe, en el sentido de revisar y ajustar el alcance de la actividad, evidenciando la invitación que en el mes de noviembre de 2020, efectuó el Delegado de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a la Cámara Colombiana de la Construcción –CAMACOL–, a través de la asesora jurídica de CAMACOL, para trabajar de forma mancomunada en la estructuración de un estudio sectorial sobre las implicaciones y la importancia de acompañar el proceso de reactivación económica post-pandemia en el sector de vivienda, con los planes de inversión y expansión en el sector de agua potable y saneamiento básico.
	4.5	Identificar las problemáticas particulares del sector que requieren una solución conjunta con otros actores	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23498	01/06/2020 al 30/06/2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Actividad cumplida en Junio de 2020	Cumplida	Actividad evaluada en el 2do. cuatrimestre del 2020, cumplida en junio.
	4.6	Realizar mesas de trabajo con los actores con los cuales se puedan generar propuestas de solución conjunta a los problemas identificados	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23499	01/07/2020 al 30/11/2020	Durante el mes de septiembre no se llevaron a cabo mesas de trabajo con los cuales se puedan generar propuestas de solución conjunta a los problemas identificados	Durante el mes de octubre no se realizaron mesas de trabajo con los actores con los cuales se puedan generar propuestas de solución conjunta a los problemas identificados	En el mes de noviembre se realizó una reunión con la Secretaría de Salud de Ibagué para tratar la problemática relacionada con calidad de agua, en donde se informó que este año se presentó un inconveniente con algunos prestadores, respecto al tema de materialización y concertación de puntos de muestreo del agua potable, debido a que se han acercado a las instalaciones de la secretaria diciendo que la SSPD estaba solicitando que se cargara en el SUI el acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo, motivo por el cual este año se procedió por parte de la Secretaría a firmar y a concertar nuevamente las actas así fue que ya existieran o era por primera vez su concertación de puntos con todos los prestadores de Ibagué. Así mismo, la Dirección de Salud Pública de Ibagué DSPi manifestó que algunos prestadores no tienen los puntos de muestreo de agua potable materializados o que en defecto éstos se habían confundido, con que no tenían el acta de concertación de puntos. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1x88YHFLBFSbYVq7cRyIFPW-IVj99IP?usp=sharing	Actividad cumplida en noviembre 2020	Cumplida	Se verificaron las actas de mesas de trabajo con la Dirección de Salud Pública de Ibagué DSPi donde se evidencia la generación de propuestas de solución conjunta a los problemas identificados por la Delegada para AAA. Igualmente se evidencia el acta con el Instituto Nacional de Salud (INS) del 9/12/2020 donde se efectúa Interacción de SIVICAP con la SSPD para determinar indicadores asociados a IRCA e IRABApp en el marco del proyecto IUS (Indicador Único Sectorial), donde se establecen compromisos entre el INS y la SSPD en el marco de los procesos de interoperabilidad que se encuentran en desarrollo con el acompañamiento de la Agencia Nacional Digital. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1x88YHFLBFSbYVq7cRyIFPW-IVj99IP?usp=sharing

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2020
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2020

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 18 Enero 2021

Componente: Rendición de Cuentas						MONITOREO DE PLANEACION Corte diciembre 2020				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 de diciembre 2020	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Elaborar informe de gestión y de rendición de cuentas 2019 con enfoque en Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS	Oficina Asesora de Planeación	23785	1/01/2020 al 29/02/2020	Actividad finalizada en febrero	Actividad finalizada en febrero	Actividad finalizada en febrero	Actividad finalizada en febrero	Cumplida	Cumplida en febrero y revisada en el primer cuatrimestre del 2020.
	1.2.	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	Despacho Superintendente	23721	1/01/2020 al 31/12/2020	En el mes de septiembre se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 6 comunicados de prensa, 7 notas de interés, 67 publicaciones en Twitter, 33 en Facebook, 11 en Youtube, 11 en LinkedIn, 102 en portal web, 5 en Intranet, 4 boletines virtuales. Informate, 39 correos electrónicos sectorizados y 11 avisos en carteleras virtuales. Evidencias en: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1CSMypSX2law7kEmikVlQlLaQGTvQWk7?usp=sharing	En el mes de octubre se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 4 comunicados de prensa, 3 notas de interés, 55 publicaciones en Twitter, 26 en Facebook, 9 en Youtube, 4 en LinkedIn, 108 en portal web, 4 en Intranet, 5 boletines virtuales. Informate, 43 correos electrónicos sectorizados y 7 avisos en carteleras virtuales. CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1CSMypSX2law7kEmikVlQlLaQGTvQWk7?usp=sharing	Durante el mes de noviembre se realizaron 378 acciones de divulgación, así: 10 comunicados de prensa, 1 comunicado a la gremio pública, 1 nota de interés, 60 publicaciones en Twitter, 23 en Facebook, 15 en Youtube, 9 en LinkedIn, 164 en portal web, 12 en Intranet, 4 boletines virtuales. Informate, 68 correos electrónicos sectorizados y 11 avisos en carteleras virtuales. Evidencia: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1CSMypSX2law7kEmikVlQlLaQGTvQWk7?usp=sharing	En el mes de diciembre se realizaron 468 acciones de divulgación, así: 9 comunicados de prensa, 7 notas de interés, 75 publicaciones en Twitter, 22 en Facebook, 11 en Youtube, 6 en LinkedIn, 268 en portal web, 12 en Intranet, 4 boletines virtuales. Informate, 50 correos electrónicos sectorizados y 4 avisos en carteleras virtuales. Evidencia: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1CSMypSX2law7kEmikVlQlLaQGTvQWk7?usp=sharing	Cumplida	De acuerdo con lo previsto en la actividad se verificó que en cada uno de los meses que componen del tercer cuatrimestre de 2020, objeto de revisión, se haya divulgado información institucional a los grupos de interés por cualquier canal, encontrando que se cumple con la misma.
	1.3.	Coordinar la publicación en la página web de la entidad de la información estructurada	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	23444	1/06/2020 al 31/12/2020	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Diciembre.	Actividad sin programación para este periodo, se reportará cumplimiento en el mes de Diciembre.	En el mes de diciembre, se solicitó al Grupo de Comunicaciones de la Superintendencia, la publicación del informe de gestión correspondiente al segundo semestre de 2020. Evidencia: 1. Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/1XthFmJTBqw2u18VvgLlQqAC3UQRTpe 2. El informe semestral de gestión de la Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación fue publicado en el siguiente link: https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/gestion	Cumplida	Se cumple la actividad con la publicación del informe del segundo semestre de la dependencia, verificado en el siguiente enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Prestadores%20en%20oma%20de%20posesion/Gest%C3%B3n/2021/EnelInforme_segundo_semestre_2020_rv_lhr.pdf
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Realizar ejercicios de rendición de cuentas y hacer seguimiento a los compromisos derivados de estos	Despacho del Superintendente	23694	7/01/2020 al 31/12/2020	Durante este periodo, no se llevó a cabo ningún ejercicio de rendición de cuentas.	En el mes de octubre, se llevó a cabo un ejercicio de rendición de cuentas en el marco del Super parche que realizó la SSPD en este mes. https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/721324132064484/?fbns=cwshmo	Para el mes de noviembre, no se adelantaron actividades	Para el mes de diciembre, no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas.	Cumplida	Se cumple la actividad con el ejercicio de rendición de cuentas llevado a cabo en el mes de octubre de 2020.
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1.	Realizar ejercicios de rendición de cuentas y hacer seguimiento a los compromisos derivados de estos	Despacho del Superintendente	23694	7/01/2020 al 31/12/2020	Durante este periodo, no se llevó a cabo ningún ejercicio de rendición de cuentas.	En el mes de octubre, se llevó a cabo un ejercicio de rendición de cuentas en el marco del Super parche que realizó la SSPD en este mes. https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD/videos/721324132064484/?fbns=cwshmo	Para el mes de noviembre, no se adelantaron actividades	Para el mes de diciembre, no se realizaron ejercicios de rendición de cuentas.	Cumplida	Si bien el ejercicio de rendición de cuentas se realiza, no se deja constancia del seguimiento realizado a los compromisos generados o que no hubo compromisos a los cuales hacer seguimiento.
	3.2.	Realizar informes de resultados de las acciones de rendición de cuentas (publicación de información, diálogo e incentivos)	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	23445	1/06/2020 al 31/12/2020	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Diciembre.	Esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Diciembre.	Para el mes de noviembre, no se adelantaron actividades en este periodo	Durante este periodo se realizó el informe de resultados con las acciones de rendición de cuentas con corte a diciembre de 2020. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1TtdIFQpIXdE9y0ibN5BcpV9MReCv-a	Cumplida	Esta actividad se cumple de acuerdo con lo programado.

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2020
Seguimiento Oficina de Control Interno**

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2020
Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 18 enero 2021

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información						MONITOREO DE PLANEACIÓN Corte diciembre de 2020				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 de diciembre de 2020		
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	Actividad	Fecha programada Inicio/Fin	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas	
1. Transparencia activa	1.1.	Elaborar y publicar el informe de evaluación	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23563	1/08/2020 al 31/12/2020	Se elaboraron y publicaron 23 informes de evaluación integral en la página web de la Superintendencia de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo 19 de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado El link de publicación se encuentra en los archivos reportado como evidencia https://drive.google.com/drive/folders/1-d_y9oEK0iU5FMBRRrIn0AWe5-Vq7usp-sharing	Esta actividad será reportada en el mes de diciembre de acuerdo a su programación	Durante este periodo no se presentó avance alguno. Se reportará el avance respectivo en el mes de Diciembre de acuerdo a la programación.	Para este periodo, se elaboraron y publicaron 11 informes de evaluación integral en la página web de la Superintendencia de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, en los cuales se abordaron los aspectos administrativos, financieros, técnico operativo, comerciales, calidad y reporte de la información al SUI, AEGRR entre otros temas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1q2K-VKG2AT826p4HDEYNX5LKSfM7u-sp-sharing	Cumplida	Esta actividad se cumple de acuerdo con el programado.	
	1.2.	Publicar boletín tarifario de los prestadores de energía eléctrica y gas combustible	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	23943	3/02/2020 al 30/12/2020	Para el mes de septiembre la DTGE elaboró y se publicó el boletín tarifario en donde podemos evidenciar la actualización tarifaria, los componentes de generación, transmisión, distribución, comercialización, pérdidas y restricciones y la DTGSC GLP 1. Publicación de los boletines tarifarios de GLP del Primer y Segundo Trimestre del 2020. GAS POR REDES 1. Publicación de los boletines del I y II Trimestre de 2020 del servicio de gas por redes. El boletín de la actividad relacionado en este tem se puede consultar en siguiente link: https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23943-publicar-boletin-tarifario-de-los-prestadores-de-energia-electrica-y-gas-combustible-por-redes/sepembre También podemos ver la publicación en la página de la Supereservicios en el siguiente link: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Oct/boletin_tarifario_emergia_ii_1rim-2020.pdf	En este momento, la DTGE se encuentra trabajando en la elaboración del Boletín Tarifario de Energía Eléctrica correspondiente al tercer trimestre de 2020 y, será entregado la tercera semana de noviembre de 2020 debido a que la información requerida para el análisis del mercado no regulado es reportada por las empresas hasta el 31 de octubre de 2020. Durante este periodo esta actividad no fue objeto ya que los boletines tarifarios de gas por redes y gas cilindro no se encuentran en revisión de la Dirección Técnica el 15 de Noviembre de 2020. Para esta actividad no se cuenta con evidencia aun para reportar.	Se realizó la solicitud de la publicación del Boletín tarifario para el tercer trimestre de 2020 tanto de GLP como de Gas por redes. Evidencia: https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23943-publicar-boletin-tarifario-de-los-prestadores-de-energia-electrica-y-gas-combustible-noviembre	Para el mes de diciembre, se realizó la publicación de los boletines tarifarios correspondientes al servicio de energía eléctrica y Gas Licuado de Petróleo GLP. Evidencia: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Dic/boletin_tarifario_glo_cilindros_y_gas_licuado_11_trimestre_de_2020.pdf y https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Dic/boletin_tarifario_emergia_ii_1rim-2020.pdf	Cumplida	Esta actividad se cumple de acuerdo con el programado.	
	1.3.	Publicar Informe de Calidad de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por redes	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	23946	1/06/2020 al 30/12/2020	El 22 de septiembre se envió a publicación el informe de Calidad del servicio de gas combustible por redes para la vigencia 2019. El informe de calidad se encuentra en el siguiente link: https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23946-publicar-informe-de-calidad-de-los-servicios-publicos-de-energia-electrica-y-gas-combustible-por-redes/sepembre y está publicado en la página web de la Supereservicios.	Durante este mes se avanzo en la realización del informe de calidad para prestación del servicio de Energía Eléctrica. Se puede consultar el avance a través del link https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23946-publicar-informe-de-calidad-de-los-servicios-publicos-de-energia-electrica-y-gas-combustible-por-redes/octubre	Para este periodo se adelantó y se envió para revisión final el informe final de calidad de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible por redes, el cual será publicado en el mes de diciembre de acuerdo con la programación. Evidencia: https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23946-publicar-informe-de-calidad-de-los-servicios-publicos-de-energia-electrica-y-gas-combustible-por-redes/noviembre	Para el mes de diciembre, se realizó la publicación del informe de calidad del servicio de energía eléctrica 2019, en la página web de la entidad. Evidencia: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/diagnostico_calidad_2019_011220.pdf	Cumplida	Esta actividad se cumple de acuerdo con el programado.	
	1.4.	Elaborar y publicar el Informe de análisis sectorial sobre los servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2019	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23567	1/12/2020 al 31/12/2020	.	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en el mes de Diciembre	Se elaboró el estudio sectorial de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado 2019, el cual cumple los requisitos de la validación, estructura de datos, construcción de bases de información y análisis agregado a nivel nacional de las principales temáticas e indicadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, referidos a la información reportada por los prestadores para el año 2019, el cual está dirigido a mostrar la situación actual y avance en la calidad y cobertura en la oferta y prestación de estos servicios esenciales en el país. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Rd36vz3R8M4E0-RJdLdUEm1dgl59p35J2D7usp-sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con el programado. Evidencia en: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/estudio_sectorial_de_los_servicios_publicos_domiciliarios_de_acueducto_y_alcantarillado_28_dic_rev_1.pdf
	1.5.	Elaborar y publicar el informe aprovechamiento de residuos sólidos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23568	1/12/2020 al 31/12/2020	.	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en el mes de Diciembre	Par este periodo, se elaboró el Informe sectorial de la actividad de aprovechamiento 2019, el cual tiene como objeto principal, presentar el estado de la actividad de aprovechamiento dentro del servicio público de aseo a nivel nacional en la vigencia de 2019, así como identificar los avances que ha tenido la prestación del servicio en su etapa de consolidación cuando la mayoría de las organizaciones están llegando a las últimas bases del marco de progresividad. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/17a86-BL-teswYLMaJk3M3r-3M-gGM7usp-sharing	Cumplida	Esta actividad se cumple de acuerdo con el programado. Evidencia en: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2020/Dic/informe_sectorial_aprovechamiento_2019_0.pdf
	1.6.	Elaborar y publicar el informe de disposición final	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23569	1/12/2020 al 31/12/2020	.	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en el mes de Diciembre	Para este periodo, se elaboró el informe nacional de disposición final de residuos sólidos el cual da a conocer el estado de la prestación, el uso de tecnologías autorizadas y continuidad correspondiente a la vitalidad autorizada por el SUI. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18BkSYTgJlU8pYkBUQVwy_DAT17Cs	Cumplida	Esta actividad se cumple de acuerdo con el programado. Evidencia en: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Publicaciones/2021/En/informe_d_2019_final_22-12-2020.pdf
	1.7.	Entregar el Informe Nacional del Agua para consumo humano - INCA 2019	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23566	1/08/2020 al 31/09/2020	.	Actividad finalizada en agosto.	Actividad finalizada en agosto.	Actividad cumplida en el mes de Agosto	Para este periodo, se elaboró el informe nacional de disposición final de residuos sólidos el cual da a conocer el estado de la prestación, el uso de tecnologías autorizadas y continuidad correspondiente a la vitalidad autorizada por el SUI. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/18BkSYTgJlU8pYkBUQVwy_DAT17Cs	Cumplida	Actividad finalizada antes del cuatrimestre objeto de verificación por parte de la Oficina de Control Interno.
	1.8.	Elaborar y publicar video del ABC de los servicios públicos teniendo en cuenta los temas definidos	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23403	1/09/2020 al 30/09/2020	En el mes de septiembre se realizó la publicación del video en la página web de la entidad https://www.supereservicios.gov.co/servicios-vigilados/acueducto-alcantarillado-y-aseo/aseo/aprovechamiento	Actividad finalizada en el mes de septiembre	Actividad cumplida en el mes de Septiembre	Actividad cumplida en el mes de Septiembre	Se elaboró el estudio sectorial de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado 2019, el cual cumple los requisitos de la validación, estructura de datos, construcción de bases de información y análisis agregado a nivel nacional de las principales temáticas e indicadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, referidos a la información reportada por los prestadores para el año 2019, el cual está dirigido a mostrar la situación actual y avance en la calidad y cobertura en la oferta y prestación de estos servicios esenciales en el país. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Rd36vz3R8M4E0-RJdLdUEm1dgl59p35J2D7usp-sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con el programado.
	1.9.	Publicar el boletín de decisiones	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	23986	3/02/2020 al 30/12/2020	Durante el mes de septiembre se publicó boletín de decisiones correspondiente al II trimestre de 2020. La evidencia del presente boletín se puede encontrar en el siguiente link: https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23986-publicar-el-boletin-de-decisiones/sepembre También se puede consultar en la página web de la Supereservicios a través de link: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Jul/boletin_de_decisiones_segundo_trimestre_2020_22-07-2020_2.pdf	Durante el mes de octubre se avanzo con la información que hará parte del boletín de decisiones que se publicará en el mes de diciembre. Se puede consultar el informe en el siguiente link: https://sites.google.com/alsupereservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2020/home/23986-publicar-el-boletin-de-decisiones/octubre	Durante el mes de noviembre no se presentó avance alguno de esta actividad, por cuanto su cumplimiento se encuentra para el mes de Diciembre de acuerdo con su programación; no obstante el área ha venido cumpliendo con la realización y publicación de los boletines de decisiones para la presente anualidad. El boletín de decisiones de los meses de octubre a diciembre de 2020, corresponde publicarlo hasta el año 2021; sin embargo, finalizando el mes de diciembre, informan que quedará elaborado, quedando pendiente solo la publicación que estará a cargo de la oficina de comunicaciones.	En el mes de diciembre, se realizó la publicación del boletín correspondiente al III trimestre de la vigencia 2020. Evidencia: https://www.supereservicios.gov.co/sites/default/archivos/Publicaciones/Boletines/2020/Oct/boletin_de_decisiones_tercer_trimestre_2020.pdf	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con el programado.	
	1.10.	Elaborar documento de identificación de los actos administrativos que se profieren en el desarrollo de los procesos de toma de posesión.	Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación	23434	1/02/2020 al 31/12/2020	Durante el tercer trimestre del año 2020, se elaboró el documento de identificación de los actos administrativos que se profieren en el desarrollo de los procesos de toma de posesión. Entace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/118kSYTgJlU8pYkBUQVwy_DAT17Cs	esta actividad se reportará nuevamente en el mes de Diciembre.	Para el mes de noviembre no se tenía programado cumplimiento de la actividad, razón por la cual la actividad será reportada en el mes de diciembre, de acuerdo a la programación.	En el cuarto trimestre del año 2020, se elaboró el documento de identificación de los actos administrativos que se profieren en el desarrollo de los procesos de toma de posesión. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/118kSYTgJlU8pYkBUQVwy_DAT17Cs	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con el programado.	
	1.11.	Recopilar y estructurar la información referente a los avances de las acciones adelantadas por parte de la Dirección Interventadas y en Liquidación en toma de posesión.	Dirección de Entidades Interventadas y en Liquidación	23443	1/01/2020 al 31/12/2020	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. Entace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwRwVYkNka05pTm8-Actas-e-informes-de-gestion-en-el-Sistema-de-Gestion-Documental-ORFEO-Serie-600	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: Entace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwRwVYkNka05pTm8-Actas-e-informes-de-gestion-en-el-Sistema-de-Gestion-Documental-ORFEO-Serie-600	Para este periodo, se recopiló 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: Entace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBwRwVYkNka05pTm8-Actas-e-informes-de-gestion-en-el-Sistema-de-Gestion-Documental-ORFEO-Serie-600	En el mes de diciembre, se realizó la recopilación de 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 que presentan en su informe de gestión previo a la reunión de seguimiento y monitoreo. Evidencia: Actas e informes de gestión en el Sistema de Gestión Documental ORFEO Serie 600. Evidencia: https://www.supereservicios.gov.co/servicios-vigilados/prestadores-toma-posesion/gestion	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con el programado.	
	1.12.	Divulgar por los canales de comunicación institucionales los conceptos y posiciones emitidos.	Oficina Asesora Jurídica	23646	1/01/2020 al 31/12/2020	Se remitió para publicación los 66 conceptos emitidos en el mes de septiembre de 2020. Correo electrónico: https://drive.google.com/drive/eu/folders/10K8UJ2u1k185BvONMqAqV4j-9yqYt_IHj https://www.supereservicios.gov.co/commativa	Se remitió correo electrónico solicitando la publicación los 47 conceptos emitidos en el mes de octubre 2020. Una vez revisados y adaptados al sistema por el administrador responsable, serán publicados en la página web de la entidad (https://www.supereservicios.gov.co/normaliva). El listado de los 73 conceptos enviados a publicar se pueden observar en el link https://drive.google.com/drive/folders/1d7WqUJXUyucCP4H6ZEX5UjShzBtBuko . Evidencia: https://www.supereservicios.gov.co/normaliva	Se remitió correo electrónico solicitando la publicación los 73 conceptos emitidos en el mes de noviembre 2020. Una vez revisados y adaptados al sistema por el administrador responsable, serán publicados en la página web de la entidad (https://www.supereservicios.gov.co/normaliva). El listado de los 73 conceptos enviados a publicar se pueden observar en el link https://drive.google.com/drive/folders/1d7WqUJXUyucCP4H6ZEX5UjShzBtBuko . Evidencia: https://www.supereservicios.gov.co/normaliva	Se remitió correo electrónico solicitando la publicación los 27 conceptos emitidos en el mes de diciembre 2020. Una vez revisados y adaptados al sistema por el administrador responsable, serán publicados en la página web de la entidad (https://www.supereservicios.gov.co/normaliva). Evidencia: https://drive.google.com/drive/eu/folders/1HTWJFNdXpYk9bW6EeshJtqC-4E	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con el programado.	

4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Realizar talleres de socialización del marco normativo y regulatorio de los criterios diferenciales para la vigilancia de prestadores en áreas rurales.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23528	01/06/2020 al 31/12/2020	Durante este periodo se desarrollaron 4 talleres normativos a los prestadores rurales los días 3, 10, 17 y 15 de septiembre donde se presentó los avances normativos del sector de agua potable y saneamiento básico para la formalización de los pequeños prestadores. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/tuR2GLRV179ZKULVWw3TY6U1g1qLjU7usp=sharing	Durante este periodo se desarrollaron 6 talleres presenciales normativos a los prestadores rurales los días y 3 talleres virtuales en donde se presentó los avances normativos del sector de agua potable y saneamiento básico para la formalización de los pequeños prestadores. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1P3j0CbV5EGDkcoXKc1TwRiOueV4y6SH7usp=sharing	Se realizaron 31 Talleres normativos en los departamentos del Huila, Valle del Cauca, Tolima y se desarrolló otro taller normativo de manera virtual a los prestadores rurales donde se presentó los avances normativos del sector de agua potable y saneamiento básico para la formalización de los pequeños prestadores. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1WHzDmzZLQK50r-JaLcT9i8ABVsbPT7usp=sharing	Se realizó un taller normativo virtual donde se abordaron las funciones de la SSPD, la clasificación de los prestadores, el proceso de inscripción para la formalización en el Registro Único de Prestadores - RUPS. De igual manera, se ampliaron temas relacionados con la estructura del sector de agua potable y saneamiento básico en el país, así como la normatividad asociada a los esquemas diferenciales en zona rural (Generalidades de la Ley 142 de 1994, Decreto 1898 de 2016, Resoluciones CRA 825, 844, 873, Resolución MVCT 844 2016 y 571 de 2019, Resolución MSPS y MVCT 622 de 2020). Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1f9kjldU3Q_xRo4H7SEh8YaeBd7QdL7usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con 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: Cobertura en la publicación de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015	Oficina Asesora de Planeación		Medición trimestral	La entidad tiene publicados 88 ítems en el menú de "Transparencia y acceso a la información" del portal web, conforme a la Resolución 3554 de 2015 del MinTIC, y última revisión conjunta de ítems con la Oficina Asesora de Planeación de la Matriz de la Procuraduría General de la Nación. De éstos, 88 están actualizados a corte del 30 de septiembre de 2020. Esto da como resultado un 100% de actualización de los ítems. Evidencia en https://drive.google.com/drive/folders/1NuHsV1eWNRqgBNusupRi3/KPjCdkFu7usp=sharing	proxima medición en diciembre	Proxima medición en diciembre	La entidad tiene publicados 100 ítems en el menú de "Transparencia y acceso a la información" del portal web, conforme a la Resolución 3554 de 2015 del MinTIC, y última revisión conjunta de ítems con la Oficina Asesora de Planeación de la Matriz de la Procuraduría General de la Nación. De éstos, 99 están actualizados a corte del 31 de diciembre de 2020. Esto da como resultado un 99% de actualización de los ítems. Evidencia en https://drive.google.com/drive/folders/1NuHsV1eWNRqgBNusupRi3/KPjCdkFu7usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

Proyecto: Ana María Velázquez - Asesora Oficina de Control Interno
Revisó: Myriam Henara Durán - Jefe Oficina de Control Interno

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2020
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - III Cuatrimestre 2020

Fecha de Publicación: Bogotá, D.C., 18 enero 2021

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO DE PLANEACION Corte diciembre de 2020				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 31 de diciembre de 2020	
Subcomponente	Nº	Actividades	Responsable	actividad	Fecha programada	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Elaborar propuesta que incluya la mejora de las herramientas tecnológicas para el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.	Dirección General Territorial	23580	1/06/2020 al 31/08/2020	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad finalizada en el mes de agosto	Actividad cumplida en el mes de Agosto	Actividad cumplida en el mes de Agosto	Cumplida	Actividad finalizada y verificada en el II cuatrimestre del 2020 por la Oficina de Control Interno.
	2.1.	Ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social.	Dirección General Territorial	23594	1/02/2020 al 31/12/2020	Se realizó el lanzamiento del Reconocimiento a buenas prácticas en materia de control social, que reconstruye las experiencias de los vocales de control en el territorio. El reconocimiento incluye dos categorías donde los vocales de control podrán postularse hasta el 15 de octubre. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Vc27Wn7DOLAWChNIXAsSM7ITL0Sd7?usp=sharing	Se organizaron las postulaciones para el Reconocimiento a buenas prácticas en materia de control social 2020, para envío a los respectivos jurados y posterior planeación de evento de entrega. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1M3P9j6g6x6SWBqA_VLDJJWR8r4s8CR?usp=sharing	Para este periodo, se realizó la entrega del Reconocimiento a las buenas prácticas de control social 2020, con organización del evento, cierre de evaluación de postulaciones por parte de los jurados, diseño y envío de placas de reconocimiento, e invitaciones masivas a vocales para el evento. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Knxq-wlekkCJkZshqAEh3mK3M7d01?usp=sharing	Durante el mes de diciembre se realizó un soporte de ingreso para un vocal de control ante falla en el formulario de inscripción del Sistema de Vigilancia y Control, realizando inscripción manual con los datos proporcionados y enviados al correo verificado. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1qCIOCycGjKCCPSqghLTN3aA2NzKAQw7?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Centro	23623	01/03/2020 - 31/12/2020	En septiembre, los canales de comunicación con grupos de interés relacionados con el control social de los SPD, fueron dinamizados con los siguientes eventos: 1. Mesa construyendo servicios públicos el 04/09 en el municipio de Chia, Cundinamarca, con las veedoras ciudadanas del municipio. 2. Mesa construyendo servicios públicos el 24/09 en conjunto con el vocal de control y la Alcaldía del municipio de Sasaima, Cundinamarca. 3. Mesa construyendo servicios públicos el 11/09 en conjunto con vocales de control, gremio de restaurantes y la empresa de aseo del municipio de Villavicencio, Meta. Evidencias en: 1. Expediente: 2020812321000135E 2. Expediente: 2020812321000151E 3. Expediente: 2020812321000144E	Con la finalidad de fomentar los canales de comunicación de la entidad en relación con el control social, la DT Centro realizó en octubre los siguientes eventos: 1. Mesa construyendo servicios públicos el 16/10 en el municipio de Ibagué, Tolima. 2. Mesa construyendo servicios públicos el 21/10 en el municipio de Memecón, Cundinamarca. 3. Mesa construyendo servicios públicos el 22/10 en el municipio de Ubaté, Cundinamarca. 4. Mesa construyendo servicios públicos el 23/10 en el municipio de Sasaima, Cundinamarca. Evidencias en: 1. Expediente: 2020812321000163E 2. Expediente: 2020812321000169E 3. Expediente: 2020812321000172E 4. Expediente: 2020812321000162E	Para este periodo y con el fin de dinamizar la diversidad de canales de la entidad para el fomento del control social en los grupos de interés, se realizaron en noviembre los siguientes eventos: 1. Superservicios en sintonía. Se realizó la actividad con la red de Emisoras del Ejército Nacional Colombia estreno 03.4 FM de Bogotá D.C. el 06/11/20 2. Mesa construyendo servicios públicos. Se llevó a cabo la actividad en la localidad 20 San Juan del Sumapaz de Bogotá, D.C. el 24/11/20 Evidencia: 1. Expediente: 2020812321000184E 2. Expediente: 2020812321000201E	Con el objetivo de ampliar los canales de difusión de la entidad y dinamizar las estrategias de control social, el día 4 de diciembre de 2020 se realiza esta actividad en Bogotá, D.C., donde se explicaron aspectos relevantes sobre el cambio de facturación de gas y los números de cuentas control. Evidencia: Expediente: 2020812321000216E	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Norte	23733	01/03/2020 - 31/12/2020	En el proceso de ampliar y dinamizar canales de comunicación se realizó mesa se trabajo virtual el 08 de septiembre en el municipio de Aracataca Magdalena con el personero municipal, concejales y líderes de la comunidad y entidades prestadoras de energía y acueducto, para atender problemática en general sobre la prestación de estos servicios. CANALES DE COMUNICACION: https://drive.google.com/drive/folders/10spKBoaf9bcSZOEZ6rQe02FPABwZK?usp=sharing	En el proceso de ampliar y dinamizar canales de comunicación se realizó mesa se trabajo presencial el 27 de octubre en el municipio de Ciénaga Magdalena, con funcionarios de la alcaldía, concejales, líderes de la comunidad y entidades prestadoras de energía y acueducto, para atender problemática en general sobre la prestación de estos servicios. CANALES DE COMUNICACION: https://drive.google.com/drive/folders/12_2Qq82_vdCJm2MKrTZMKvryHw6SP?usp=sharing	Como parte del proceso de ampliar y dinamizar canales de comunicación, se realizó mesa se trabajo virtual con prestadores de los servicios públicos domiciliarios de los siete departamentos de la costa, y algunas empresa de Occidente, espacio en la que se socializó conceptos y se atendió problemática en general sobre la prestación de estos servicios. Esta mesa de trabajo fue realizada en la ciudad de Barranquilla el día 17 de noviembre 2020. Evidencia: CANALES DE COMUNICACION: https://drive.google.com/drive/folders/1sCcmVwCIY60Z4DH7s2zbhBsUeAbh?usp=sharing	En el proceso de ampliar y dinamizar canales de comunicación se realizó mesa se trabajo virtual el 11 de diciembre en el municipio de Purísima - Córdoba, con la empresa Aqualia y la alcaldía para atender problemática en general sobre el servicio de acueducto. Evidencia: CANALES DE COMUNICACION: https://drive.google.com/drive/folders/17RB0_c07Ap6rHGqHxTCDw32zCWAb5xO7?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Occidente	23691	01/03/2020 - 31/12/2020	Se continuó actualizando la base de datos de vocales de control de la Dirección territorial Occidente; verificándose el cumplimiento de los requisitos de los vocales de control, de acuerdo con los lineamientos establecidos. https://drive.google.com/file/d/1Bv1YUuW5fjRSzCz2qkFNjwCw3kyu/view?usp=sharing	Se continuó actualizando la base de datos de vocales de control de la Dirección territorial Occidente; verificándose el cumplimiento de los requisitos de los vocales de control, de acuerdo con los lineamientos establecidos. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1XIGHLID8xat9UgP4K9Bvz86RMVsk/view?usp=sharing	Como parte del proceso de ampliar y dinamizar los canales de comunicación, durante el mes de Noviembre se continuó actualizando la base de datos de vocales de control de la Dirección territorial Occidente; verificándose el cumplimiento de los requisitos de los vocales de control, de acuerdo con los lineamientos establecidos. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1ig_OQVGRiexQlZTMWuWx8YRGNYSx6Uviev7?usp=sharing	En el mes de diciembre, se continuó actualizando la base de datos de vocales de control de la Dirección territorial Occidente; verificándose el cumplimiento de los requisitos de los vocales de control, de acuerdo con los lineamientos establecidos. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1_Iz4R-axurnjgXEFH46jwK32T9d/view?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Oriente	23679	01/03/2020 - 31/12/2020	En cumplimiento de esta actividad se desarrolló mesa construyendo en servicios públicos, realizada en el municipio de El Zulia - Norte de Santander el 28 de septiembre de 2020, para atender situación informada por el conojo municipal frente a prestación del servicio de Gas Natural EXPEDIENTE ORFEO 2020840321000041E	En cumplimiento de esta actividad se ejecutó mesa de trabajo el pasado 28/10/2020 en el municipio de Barrancabermeja, Santander, conversando con funcionarios de Alcaldía, líderes y empresa sobre temas relacionados con los servicios públicos. Expediente ORFEO 2020840321000043E	Como parte del proceso de ampliar y dinamizar los canales de comunicación, se realizó la mesa construyendo en servicios públicos domiciliarios en el municipio de Saravena - Arauca el pasado 27/11/2020. Evidencia: Expediente 2020840320300142E	En el mes de diciembre, se ejecuta de manera conjunta con empresa Veolia, Alcaldía de Cúcuta y Superservicios mesa construyendo en servicios públicos realizada el día 17 de diciembre 2020. Evidencia: Expediente ORFEO 2020840321000047E	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Suroccidente	23643	01/03/2020 - 31/12/2020	Con el objetivo de ampliar y dinamizar los canales de comunicación entre actores vinculados al ejercicio del control social, se participó en la Segunda Audiencia Pública "El agua en el ejercicio del control social" en convenio con la Contraloría de Santiago de Cali, tal como se evidencia en el informe radicado de la evidencia. Radicado 20208500162462	Durante este periodo se realizó reunión de seguimiento con la empresa Veolia el 14/10/2020, empresa que ejerce como secretaria técnica del CIPER Suroccidente, a fin de definir las temáticas a desarrollarse en el CIPER de Noviembre, donde se logró establecer el orden del día a desarrollar en esa comité, así como los temas que se requiere sean ampliados por parte de la Superintendencia: Cobro de Cartera sin cortes ni suspensiones (Decreto 441-2020) Cumplimiento Artículo 2 y 12 de la Resolución CRA911, modificado por la Resolución CRA 932-2020 (Incremento Tarifario). Debido Proceso, Desviaciones significativas, Peticiones y notificaciones Verbales radicado 20208500168412	Durante este periodo se desarrolló el CIPER Suroccidente, con la participación activa de la dirección territorial suroccidente y la dirección general territorial vinculándose en las temáticas de organización del CIPER, donde se logró desarrollar en ese comité, los temas solicitados por las empresas prestadoras que conforman este comité como son Cobro de Cartera sin cortes ni suspensiones (Decreto 441-2020) Cumplimiento Artículo 2 y 12 de la Resolución CRA911, modificado por la Resolución CRA 932-2020 (Incremento Tarifario). Debido Proceso, Desviaciones significativas, Peticiones y notificaciones Verbales, Evidencia: Radicado 20208500179452 Expediente 202085032020001E	Para el mes de diciembre, se concretaron 3 espacios para dinamización de los canales con los actores vinculados al control social así: 1) Se realiza participación activa en la rendición de cuentas de la Contraloría General de Santiago de Cali el 01/12/2020 2) Se realiza participación en el seminario virtual a veedoras ciudadanas desarrollado en marco del convenio de cooperación con la Contraloría General de Santiago de Cali el 14/12/2020 3) Se desarrolla capacitar para empoderar con la personería de Tulúa Valle del Cauca 11/12/2020. Evidencia: 1) Radicado 20208500194962 Expediente 202085032020002E 2) Radicados 20208500188142 y 20208500188132 3) Expediente 2020850320300144E, Radicado 20208500184222, Anexo 0001	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

2. Fortalecimiento de los canales de atención

2.2.

Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio

23589	1/04/2020 al 31/12/2020	Avance: - Participación ciudadana y control social - Plan Choque https://docs.google.com/document/d/1Hb1b1TiyvJNVG3ZtW-f7yYrYaZ4s4OhTFkuvQ10/edit	Avance: - Participación ciudadana y control social - Plan Choque https://docs.google.com/document/d/1gvykmXN-AJjQpQOYyK3p1umjaJh8n_LuL3i38A5Q/edit	Con el fin de generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante este periodo, se desarrollaron las siguientes actividades: 1. Participación ciudadana. De las 8 actividades que se encuentran en la estrategia de Participación Ciudadana "Juntos Construyendo País" se realizaron 4 de ellas por medios virtuales, así: Superservicios en Sintonía. Mesas construyendo en SP. Capacitar para Empoderar. Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, adelantados por las direcciones territoriales Centro, Norte, Oriente, Occidente y Sur Occidente. 2. Plan Choque: Con base en el cronograma para campañas de Plan Choque Suroccidente y a la metodología planteada, se dio continuidad a las campañas a través de "Capacitar para Empoderar" destinados únicamente a estas campañas, los días 05 de noviembre en el municipio de Funes y el 12 en el municipio de Sandóná. Para los municipios de Cauca y Valle del Cauca, se depuraron las bases de datos solicitadas por la territorial. Así mismo, se realizó la gestión en medios informativos de este departamento para la socialización de la información. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1_OVkaWNBFDmWuJ6rKSQRwtbKvV-W3Mq1GG01voMBFE/edit	Con el fin de general espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio, durante el mes de diciembre se desarrollaron las siguientes actividades: 1. Participación ciudadana y control social. De las 8 actividades que se encuentran en la estrategia de Participación Ciudadana "Juntos Construyendo País" se realizaron 4 de ellas por medios virtuales, así: Superservicios en Sintonía. Mesas construyendo en SP. Capacitar para Empoderar. Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, adelantados por las direcciones territoriales Centro, Norte, Oriente, Occidente y Sur Occidente. 2. Plan Choque. En el mes de diciembre se realizaron los informes de ejecución de las campañas conforme a los resultados obtenidos en Plan Choque Suroccidente 2019 y de Peticiones de Riesgo Inminente - PRI. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1Tm3XmJ1ygdWaseV38JWanBybA76hAuWuZ9QW0Q/edit	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
23626	01/02/2020-31/12/2020	En septiembre se generaron espacios de empoderamiento ciudadano en el área de cobertura de la DT Centro con los siguientes eventos: 3 Mesas construyendo servicios públicos, 2 Superservicios en sintonía y 1 Capacitar para empoderar Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión septiembre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1vHOKmNuhqC9QVFA2RHvYB-D6SISBHz7	Generando estrategias para empoderar a los usuarios en el área de influencia de la DT Centro, en octubre se realizaron 4 mesas construyendo servicios públicos, 1 evento de Superservicios en sintonía y 1 de Capacitar para empoderar. Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión octubre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1zBFCr0HaO1-dt-6ELAcvIn08rasy	En el mes de noviembre para crear espacios de implementación del empoderamiento de los ciudadanos en el territorio de cobertura de la DT Centro, se realizaron 4 eventos de Capacitar para empoderar en los municipios de San Luis de Palenque - Casanare, Tunja - Boy, Baraya- Huila y San Andrés- Providencia y Santa Catalina. La meta que se encontraba de 5 actividades no fue alcanzada, toda vez que la Mesa construyendo servicios públicos del municipio de Pachó - Cundinamarca no se pudo llevar a cabo en el mes y se reprograma para diciembre. Se adjunta correo explicativo de la reprogramación. Evidencia: Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión noviembre" y "Modificación mesa diciembre" ubicados en https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Zyid73JfB-RxbPwOQk9MhKZt1tJ-YO	Con el fin de potenciar el trabajo de la comunidad en materia de servicios públicos domiciliarios en los municipios de cobertura de la DT Centro, en el mes de diciembre se realizaron los siguientes eventos: 3 actividades de capacitar para empoderar en los municipios de Uica - Cund, Palpa- Boy y Yopal- casanare y 1 Mesa Construyendo servicios públicos en el municipio de Barranca de Uplá. Meta. Se aclara que se realizó el evento reprogramado de noviembre reportado en el periodo anterior. Evidencia: Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión diciembre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1w3WhpZaZ0n4DL-gV3pXqKdAx6c	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
23729	01/02/2020-31/12/2020	En septiembre se generaron seis (6) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio: MESAS CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: 1. Arauca - Magdalena: 09/09/2020 CAPACITA PARA EMPODERAR: 2. Albania - La Guajira: 11/09/2020 3. Sincelajo - Sucre: 25/09/2020 4. Soledad - Atlántico: 18/09/2020 SUPERSERVICIOS EN SINTONIA: 5. Corregimiento Albania del municipio San Juan de Betulia - Sucre: 11/09/2020 6. Pelaya - Cesar: 15/09/2020 EXPEDIENTES: 1. 2020820321000086E RAD: 20208202035101 ANEXO 001-007 2. 2020820321000089E RAD: 20208202070281 ANEXO 001-008 3. 2020820320300122E RAD: 20208202118961 ANEXO 001-008 4. 2020820320300125E RAD: 20208202123481 ANEXO 001-008 5. 2020820321100012E RAD: 20208202062241 ANEXO 001-008 6. 2020820321100013E RAD: 20208202062731 ANEXO 001-007	En octubre se generaron cinco (5) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio: MESAS CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: 1. Ciénaga - Magdalena: 27/10/2020 2. El Banco - Magdalena: 23/10/2020 CAPACITA PARA EMPODERAR: 3. Baranóa - Atlántico: 14/10/2020 4. Sabanalarga - Atlántico: 07/10/2020 5. Sabanagrande - Atlántico: 22/10/2020 EVIDENCIAS: 1. 2020820321000102E RAD: 20208200787642 ANEXO 001-005 2. 2020820321000108E RAD: 20208202354521 ANEXO 002-007 3. 2020820320300146E RAD: 20208202276691 ANEXO 007-012 4. 2020820320300139E RAD: 20208202236051 ANEXO 001-006 5. 2020820321100014E RAD: 20208202288021 ANEXO 007-014	Se adelantó Mesa Construyendo en Servicios Públicos Domiciliarios en el Municipio de Galeras - Sucre. Se adelantaron 3 capacitaciones para empoderar en los siguientes municipios: Juan de Acosta - Atlántico: 19/11/2020, Comunidad Indígena La Esperanza y Villa Fátima del municipio de la Unión - Sucre: 20/11/2020 y Morros - Sucre: 23/11/2020 Se realizó la actividad SUPERSERVICIOS EN SINTONIA, en el municipio de Suán - Atlántico: 26/11/2020 Evidencia: 1. 2020820321000106E RAD: 202082020450431 ANEXO 007-012 2. 2020820320300168E RAD: 202082020486291 ANEXO 005-010 3. 2020820321000111E RAD: 20208202481701 ANEXO 007-014 4. 2020820320300173E RAD: 20208202513511 ANEXO 007-012 5. 2020820321100015E RAD: 20208202498811 ANEXO 005-011	En el mes de diciembre se generaron dos (2) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio: MESAS CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, en el municipio de Urumita - La Guajira: 11/12/2020 y SUPERSERVICIOS EN SINTONIA, en el municipio de Since - Sucre: 16/12/2020. Evidencia: 1. 2020820321000117E RAD: 20208202624881 ANEXO 005-010 2. 2020820321100016E RAD: 20208202601211 ANEXO 005-012	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
23687	01/02/2020-31/12/2020	Se realizaron las actividades de participación ciudadana de: Superservicios en sintonía el 9 de septiembre de 2020 en la emisora la Voz de Amalfi, 1460 KHZ, del municipio de Amalfi - Antioquia, con cobertura en 16 municipios más. Mesa Construyendo en servicios públicos el 22 de septiembre de 2020 en Barbosa - Antioquia. Capacitar para empoderar el 25 de septiembre de 2020, en El Santuario. Risaraldá. Capacitar para empoderar el 23 de septiembre de 2020, en El Carmen de Viboral - Antioquia. Cumpliendo así con la meta del mes Evidencias: Superservicios en sintonía, Bricío - Antioquia, Expediente de Orfeo No 2020830321000052E Anexo No. 0017 Mesa Construyendo en servicios públicos, Itsmina - Chocó, Expediente de Orfeo No 2020830321000054E - Radicado No 20208300383651 Capacitar para empoderar Génova - Quindío, Expediente de Orfeo No 202083032030076E Radicado No 20208300367321 Capacitar para empoderar Guame - Antioquia, Expediente de Orfeo No 202083032030079E Radicado No 20208300373461 Capacitar para empoderar Manzanares - Caldes, Expediente de Orfeo No 202083032030091E Radicado No 20208300373851	Se realizaron las actividades de participación ciudadana de: Superservicios en sintonía el 5 de octubre de 2020 en la emisora Bricío Estereo 105.4 F.M del municipio de Bricío - Antioquia, con cobertura en 4 municipios más: Itumbango, Valdivia, Yarumal, Toledo. Mesa Construyendo en servicios públicos el 21 de octubre de 2020 en Itsmina - Chocó. Capacitar para empoderar el 16 de octubre de 2020 en Génova - Quindío. Capacitar para empoderar el 15 de octubre de 2020 en Guame - Antioquia. Capacitar para empoderar el 23 de octubre de 2020 en Manzanares - Caldas. Cumpliendo así con la meta del mes Evidencias: Superservicios en sintonía, Bricío - Antioquia, Expediente de Orfeo No 2020830321000052E Anexo No. 0017 Mesa Construyendo en servicios públicos, Itsmina - Chocó, Expediente de Orfeo No 2020830321000054E - Radicado No 20208300383651 Capacitar para empoderar Génova - Quindío, Expediente de Orfeo No 202083032030076E Radicado No 20208300367321 Capacitar para empoderar Guame - Antioquia, Expediente de Orfeo No 202083032030079E Radicado No 20208300373461 Capacitar para empoderar Manzanares - Caldes, Expediente de Orfeo No 202083032030091E Radicado No 20208300373851	En el mes de noviembre se realizaron las siguientes actividades de participación ciudadana de: Superservicios en sintonía el 18 de noviembre de 2020 en la emisora La Mia F.M, @lamiacolombia, del municipio de Dabeiba - Antioquia, con cobertura en 7 municipios más (Mutatá - Itumbango, Pequé, Uramitá, Frontino, Murindó, Carmen del Darién). Mesa Construyendo en servicios públicos el 24 de noviembre de 2020 en Acandí - Chocó. Capacitar para empoderar el 20 de noviembre de 2020 en Aránzazu - Caldas. Capacitar para empoderar el 20 de noviembre de 2020 en Zaragoza - Antioquia. Superservicios en sintonía, Dabeiba - Antioquia, Expediente de Orfeo No 2020830321000055E Radicado No 20208300448061 Mesa Construyendo en servicios públicos, Acandí - Chocó, Expediente de Orfeo No 2020830321000057E Radicado No 20208300422851 Capacitar para empoderar Aránzazu - Caldas, Expediente de Orfeo No 202083032030090E Radicado No 20208300414551 Capacitar para empoderar, Zaragoza - Antioquia, Expediente de Orfeo No 202083032030096E Radicado No 20208300407531	En el mes de diciembre, se realizó actividad de participación ciudadana de: Capacitar para empoderar el 4 de diciembre de 2020 en Bello - Antioquia. Evidencia: Capacitar para empoderar, Bello - Antioquia, Expediente de Orfeo No 2020830320300107E Radicado No 20208300441641	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
23675	01/02/2020-31/12/2020	Durante este mes se ejecutaron dos actividades para cumplir esta actividad: 1. Capacitar para empoderar - Cucuta/Norte de Santander - 4 de septiembre de 2020 2. Capacitar para Empoderar - Bucaramanga/ Santander - 17 de septiembre de 2020 EXPEDIENTES ORFEO 1. 2020840320300104E 2. 2020840320300106E	Durante este mes se ejecutó esta actividad en cumplimiento a la meta con los Capacitar para empoderar: 1. Arauca - Arauca - 2/10/2020 2. Villa del Rosario - Norte de Santander - 30/10/2020 Expedientes ORFEO 1. 2020840320300115E 2. 2020840320300117E	Para el mes de noviembre, se realiza cumplimiento de esta actividad, con la realización del evento Capacitar para Empoderar realizado en el municipio de Saravena - Arauca, el día 18 de noviembre de 2020. Evidencia: Expediente ORFEO 2020840320300134E	Para este periodo no se encontraba programado ejecutar esta actividad por finalización de cronograma	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
23637	01/02/2020-31/12/2020	Durante este mes se generaron 4 espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano, así: 1) Mesa construyendo en servicios públicos en Obando Valle del Cauca el 6/10/2020 2) Capacitar para empoderar en Sandóná Nariño el 15/09/2020 3) Mesa construyendo en servicios públicos en Tonbo Cauca el 17/09/2020 4) Superservicios en sintonía en Piedemonte Cauca el 1/09/2020 1) Expediente 2020850321000031E, Radicado 20208500148502, Anexo 0003 2) Expediente 2020850320300097E, Radicado 2020850021351, Anexo 0001 3) Expediente 2020850321000037E, Radicado 20208500221731, Anexo 0001 4) Expediente 2020850320800056E, Radicado 20208500151102, Anexo 0001	Durante este periodo se generaron 5 espacios para la implementación del empoderamiento ciudadano así: 1) Mesa construyendo en servicios públicos Buenaventura Valle del Cauca 6/10/2020 2) Superservicios en sintonía El Tambo Cauca 10/10/2020 3) Capacitar para empoderar Valle del Guamez Putumayo 16/10/2020 4) Capacitar para empoderar La Vega Cauca 19/10/2020 5) Capacitar para empoderar Orito Putumayo 22/10/2020 1) Expediente 2020850321000040E, Radicado 20208500167062, Anexo 0001 2) Expediente 2020850320800063E, Radicado 20208500168312, Anexo 0001 3) Expediente 2020850320300116E, Radicado 20208500170612, Anexo 0001 4) Expediente 2020850320300117E, Radicado 20208500170772, Anexo 0001 5) Expediente 2020850320300118E, Radicado 20208500247271, Anexo 0005	Durante este periodo se gestionaron 4 espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano, así: 1) Mesa Construyendo en Servicios Públicos en el municipio de Santander de Quilichao Cauca 13/11/2020, 2) Superservicios en Sintonía en el municipio de Puerto Guzmán Putumayo 13/11/2020, 3) Mesa Construyendo en Servicios Públicos en el municipio de Guachené Cauca 25/11/2020 y 4) Capacitar para Empoderar en el municipio de Pradera Valle del Cauca 27/11/2020. Evidencia. 1) Expediente 2020850321000044E, Radicado 20208500177492, Anexo 0001 2) Expediente 2020850320800068E, Radicado 20208500180592, Anexo 0001 3) Expediente 2020850321000047E, Radicado 20208500264131, Anexo 0001 4) Expediente 2020850320300135E, Radicado 20208500185722, Anexo 0001	En el mes de diciembre, se llevó a cabo un espacio para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano a través de la actividad Superservicios en sintonía en el municipio de Mocoa Putumayo el día 15/12/2020. Evidencia: Expediente 2020850320800072E, Radicado 20208500190322, Anexo 0002	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
24014	12/05/2020 al 31/12/2020	En el mes de septiembre se desarrolló una actividad con la Consejería presidencial para la participación de las personas con discapacidad fortaleciendo las competencias de nuestros colaboradores en la atención a este tipo de población. https://drive.google.com/file/d/1vOjZNDY97UveOitAJKag6RF6sAv8zJdJdview	En octubre se realizó: Jornada de capacitación en la DISCAPACIDAD EN LA DIVERSIDAD HUMANA a cargo de la Consejería de la República, el 5 de Octubre para las Territoriales Norte y Suroccidente. Se realizó capacitación sobre tecnologías y accesibilidad digital para las dependencias DGT, COMUNICACIONES E INFORMATICA a cargo del INCI el 22 y 23 de octubre de 2020. Evidencias: - Listado de asistencia https://bit.ly/2QRFAU y grabación https://bit.ly/3602z9g - https://bit.ly/3Z7Cn17 y https://bit.ly/36iVvVg	En el mes de noviembre se desarrolló el curso virtual con apoyo del SENA "Acciones básicas para la atención de una persona con afectación de salud" a personas de las Direcciones Territoriales. Evidencia: https://bit.ly/37QWXTQ	En el mes de diciembre, se realiza actividad con el SENA, con el fin de capacitar a los colaboradores de las direcciones territoriales, en temas relacionados con atención a personas con discapacidad. Tanto instructora como contenido del curso proporcionados por la entidad en nuestra red de participación ciudadana. Evidencia: https://bit.ly/37QWXTQ	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

2.3	Realizar actividades con apoyo o en conjunto con los actores de la Red de Participación Ciudadana.	<p>En coordinación con la Red de Participación Ciudadana /personerías, se realizaron en septiembre los siguientes eventos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la actividad Capacitar para empoderar el 03/09 con el grupo de entrenamiento de la red nacional de protección al consumidor de la SIC en el municipio de Leticia, Amazonas 2. Se realizó actividad de Supervervicios en sintonía el 10/09 con la Emisora comunitaria Guavio estéreo y Telegacheté en municipio de Gachetá, Cundinamarca. 3. Se realizó actividad de Supervervicios en sintonía el 11/09 con la Emisora comunitaria Nueva Vida stereo 101.3 FM, del municipio de Fúquene, Cundinamarca. 4. Se realizó actividad de Supervervicios en sintonía el 15/09 con la Emisora comunitaria CRIT 98.0 FM, del municipio de Ortega, Tolima. 5. Se realizó actividad de Mesa construyendo servicios públicos el 04/09 actividad en el municipio de Chía, Cundinamarca, con las veedurías ciudadanas del municipio. <p>1. Expediente: 2020812321000111E 2. Expediente: 2020812321000142E 3. Expediente: 2020812321000143E 4. Expediente: 2020812321000141E 5. Expediente: 2020812321000135E</p>	24036	20/05/2020 al 31/12/2020	<p>En conjunto con la Red Nacional de protección al consumidor de la SIC, la DT Centro en octubre efectuó las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la actividad Capacitar para empoderar el 02/10 con la red nacional de protección al consumidor de la Superintendencia de industria y comercio en Bogotá, D. C. 2. Se realizó la actividad Supervervicios en sintonía el 09/10 con la Emisora Comunitaria Juventud estéreo 104.7 FM de San José del Guaviare. 3. Se realizó la actividad Mesa construyendo servicios públicos el 22/10 en el municipio de Urbaté, Cundinamarca, en conjunto con un grupo de vocales del control de Bogotá y Cundinamarca. Evidencias en: <p>1. Expediente: 2020812321000160E 2. Expediente: 2020812321000164E 3. Expediente: 2020812321000172E</p>	<p>En el mes de noviembre y aprovechando sinergias como las de redes de emisoras del Ejército Nacional se realizaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervervicios en sintonía. Se realizó la actividad con la red de Emisoras del Ejército Nacional Colombia estéreo 93.4 FM de Bogotá D.C. el 06/11/20. 2. Capacitar para empoderar. Se realizó la actividad con funcionario de la empresa de energía del Huila, con la presencia de varios municipios entre ellos Baraya, Huila el 26/11/20 <p>Evidencia: 1. Expediente: 2020812321000184E 2. Expediente: 2020812321000194E</p>	<p>Con el apoyo de la Policía Nacional y la red de protección al consumidor, en el mes de diciembre se desarrollaron los siguientes eventos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El 09/12/20 se realizó una Supervervicios en sintonía con Emisora de la Policía Nacional 91.7 FM de San José del Guaviare. 2. El 14/12/20 se realizó la actividad de capacitar para empoderar en Bogotá D.C., en conjunto con la ruta nacional de protección al consumidor de la SIC. <p>Evidencia: 1. Expediente: 2020812321000187E 2. Expediente: 2020812321000220E</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>El 25 de septiembre se realizó en Corozal - Sucre capacitación a funcionarios del CIS (CENTRO INTEGRADO DE INFORMACIÓN), sobre funciones de la SSPD, estrategias de participación ciudadana, canales virtuales y proceso de reclamación, como actores de la Red de Participación Ciudadana. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/19V0AgMq3lYJDM3_rd7C1JWlby0xKS7usp-sharing</p>	24049	20/05/2020 al 31/12/2020	<p>El 28 de octubre se realizó en el Banco - Magdalena capacitación a funcionarios de la Personería de la Unidad de víctimas y de la Alcaldía, sobre funciones de la SSPD, estrategias de participación ciudadana, canales virtuales y proceso de reclamación, como actores de la Red de Participación Ciudadana. https://drive.google.com/drive/folders/1BCXDJE47E7pUjF9g9-Uxjy_hrC2b3c7usp-sharing</p>	<p>El día 25 de noviembre se realizó en el municipio de Sinostejo - Sucre capacitación a funcionarios de la Personería municipal, sobre funciones de la SSPD, estrategias de participación ciudadana, canales virtuales y proceso de reclamación, como actores de la Red de Participación Ciudadana. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1UA20CqWB51FcxRdw3vrmg30lBKnUxLr4usp-sharing</p>	<p>El 21 de diciembre se realizó en el municipio El Molino - La Guajira capacitación a funcionarios de la Personería municipal, sobre funciones de la SSPD, estrategias de participación ciudadana, canales virtuales y proceso de reclamación, como actores de la Red de Participación Ciudadana. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Wj3U8642k591WP2SwoFQ2YqQk05RLa7usp-sharing</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Se realizó Conversatorio "Servicios públicos en tiempos de Covid" el cual tuvo como propósito dar a conocer aspectos relevantes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, los canales de atención de la Superintendencia, las políticas tomadas por las empresas Dispac y Aguas del Atrato en materia del servicio público que presta en tiempos del COVID-19, conocer las estrategias que han implementado la Universidad Tecnológica del Chocó en medio de la contingencia en sus instalaciones educativas, las políticas tomadas por la administración municipal en materia de servicios públicos Domiciliarios en tiempos del COVID-19, y las estrategias para la protección de todos los ciudadanos de su región, Contamos con participación de la Universidad del Chocó, Aguas del Atrato, Dispac, Alcaldía, personería, estudiantes, usuarios y Concejales. Expediente de Orfeo No 2020830320300082E Radicado No 20208300375471</p>	24061	21/05/2020 al 31/12/2020	<p>Durante el mes septiembre no se realizaron actividades con apoyo o en conjunto con los actores de la Red de Participación Ciudadana</p>	<p>Durante el mes de noviembre, no se adelantaron actividades con apoyo o en conjunto con los actores de la Red de Participación Ciudadana.</p>	<p>Durante el mes diciembre, no se realizaron actividades con apoyo o en conjunto con los actores de la Red de Participación Ciudadana</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Se ejecutó evento en conjunto con la Universidad Santo Tomás, realizando Capacitar para empoderar con estudiantes de derecho lo cual nos permitió fortalecer alianzas estratégicas con el sector educativo. 22 de septiembre de 2020 EXPEDIENTE ORFEO 2020840320300099E</p>	24073	21/05/2020 al 31/12/2020	<p>Se ejecutó evento en conjunto con la Alcaldía de San Gil, con quién se han venido organizando actividades en aras de dar continuidad a los procesos Capacitar para empoderar - 21/10/2020 fortaleciendo alianza estratégica. Expediente ORFEO 2020840320300113E</p>	<p>Para este periodo se desarrolló el evento Capacitar para Empoderar, actividad conjunta con la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de Girón Santander. El día 12 de noviembre de 2020. Evidencia: Expediente ORFEO 2020840320300129E</p>	<p>En el mes de diciembre, se realiza la actividad Capacitar para empoderar realizado en conjunto con las Juntas de Acción comunal de la ciudad de Bucaramanga, promoviendo las alianzas estratégicas en el marco de la participación ciudadana. esta actividad se realizó en el 11 de diciembre de 2020. Evidencia: Expediente ORFEO 2020840320300152E</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Durante este periodo se realizó un Seminario Virtual en Servicios Públicos "Desde la perspectiva de la Calidad de la Prestación del Servicio y el uso eficiente de los Servicios públicos Domiciliarios" Alianza Dirección Territorial Suroccidente –Universidad Santiago de Cali, el 04 de Septiembre de 2020. Expediente: Expediente 2020850320300093E, Radicado 20208500147022, Anexo 0001</p>	24085	21/05/2020 al 31/12/2021	<p>Durante este mes se realizaron 2 mesas de trabajo con actores de la Red de Participación Ciudadana, con el fin de buscar mejoras en la prestación de los servicios públicos de la región, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mesa de trabajo el día 14 de octubre de 2020 con la empresa prestadora RECLA ESP quien ejerce como secretaria técnica del CIPER Suroccidente. 2) Mesas construyendo en servicios públicos Pasto Narifón con Personería Municipal y Vocales del Control 15/10/2020 <p>1) radicado 20208500168412 2) Expediente 2020850321000042E, Radicado 20208500239471, Anexo 0001</p>	<p>Durante este periodo se realizó 1 actividad con apoyo de los actores de la Red de Participación Ciudadana, en este caso, el CIPER así: CIPER Suoroccidente el 20/11/2020. Evidencia: 1) Radicado 20208500179452 Expediente 202085032020001E</p>	<p>Para el mes de diciembre, se realizaron 3 actividades con apoyo de los actores de la Red de Participación Ciudadana así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rendición de cuentas Contraloría General de Santiago de Cali 2) Capacitación a veedurías ciudadanas convenio Contraloría Cali el 14/12/2020 3) Atención en la ruta del consumidor, red nacional de atención al consumidor en Cali Valle del Cauca los días 7,9,10,11 de diciembre 2020 <p>Evidencia: 1) Radicado 2020850018462 Expediente 2020850320200002E 2) Radicados 20208500188142, 20208500188132 3) Expediente 2020850321000049E, Radicado 20208500190402, Anexo 0002</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

3.1.	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social.	<p>Seguimiento a las actividades realizadas por las Direcciones Territoriales. https://docs.google.com/document/d/1bp_hgXJ3S6BnrrzVOISUy82fndSbj_gq8KSxN_tsV/edit</p>	23590	1/04/2020 al 31/12/2020	<p>Seguimiento a las actividades realizadas por las Direcciones Territoriales. Evidencias en: https://docs.google.com/document/d/17OPORrY17uXYQm47g-gq8Klylwm_rfm7MJ1E40E/edit</p>	<p>Durante el mes de noviembre, se realizó el seguimiento a las actividades realizadas por las Direcciones Territoriales: Supervervicios en Sintonía, Mesas construyendo en SP., Capacitar para Empoderar y Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, realizadas por las direcciones territoriales Centro, Norte, Occidente, Oriente y Sur Occidente. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1wJGMJ-LyV5kV11tdhHmVJvrmC_hjg22r0mlG4/edit</p>	<p>Durante el mes de diciembre, se realizó el seguimiento a las actividades realizadas por las Direcciones Territoriales: Supervervicios en Sintonía, Mesas construyendo en SP., Capacitar para Empoderar y Talleres con Comités de Desarrollo y Control Social, realizadas por las direcciones territoriales Norte y Oriente. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1RrXtBrHmVdYag2pP9D-E4M4yMp428XAwScdsVADu3/edit</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>El 26/09 se realizó un evento de capacitación a la ciudadanía para el ejercicio del control social en el municipio de Cajicá, Cundinamarca Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión septiembre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VHOKNulqCQ9VF4ZRHyVB-D6SISBH</p>	23628	01/03/2020-31/12/2020	<p>Actividad no programada para este periodo</p>	<p>En el mes de noviembre, se realizó una capacitación a la ciudadanía en el ejercicio del control social de los servicios públicos en el municipio de Guasca, Cundinamarca. Evidencia: Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión noviembre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Zyjd73Jb-RbPwQOK9MhKDI1eLJYO</p>	<p>Actividad finalizada en el mes de noviembre.</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Para este periodo no se tenía dentro de la programación realiza capacitaciones.</p>	23730	01/03/2020-31/12/2020	<p>En octubre se realizó capacitación para empoderar en el municipio de Montería - Córdoba, realizada el 22/10/2020 EXPEDIENTE 2020820321000099E RAD: 20208202315411 ANEXO 005-012</p>	<p>Para este periodo no se tenía en la programación realizar capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p>	<p>Para este periodo no se tenía en la programación realizar capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Se realiza Taller con comités de desarrollo y control social el 28 de septiembre de 2020, en Buenavista - Quindío, estrategia que atiende a comités de desarrollo y control social además de vocales de control, promoviendo el ejercicio del Control e Inspección y Vigilancia por parte de los agentes coadyutores de la entidad, así mismo, se da a conocer sus derechos y deberes en dichos comités Taller con comités de desarrollo y control social Buenavista - Quindío; Expediente de Orfeo No 2020830321000049E con radicado No 20208300351901</p>	23688	01/03/2020-31/12/2020	<p>No se realizaron capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social, para el mes de octubre</p>	<p>Se realiza actividad de participación ciudadana: "Taller con comités de desarrollo y control social" en el municipio de Pijao - Quindío, el día 20 de noviembre. Evidencia: ir con comités de desarrollo y control social. Pijao-Quindío; Expediente de Orfeo: No 2020830320300091E Radicado No 20208300412611</p>	<p>Para el mes de Diciembre no se realizaron capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Durante este mes se ejecutó evento en el municipio de San Gil - Santander el 21/10/2020 - Capacitar para empoderar Expediente ORFEO 2020840320300113E</p>	23676	01/03/2020-31/12/2020	<p>Durante este mes la actividad no tenía programada meta para ejecución</p>	<p>Para este periodo no se tenía en la programación realizar capacitaciones a la ciudadanía en el ejercicio del control social.</p>	<p>Para el mes de diciembre no se encontraba programada esta actividad por finalización de cronograma</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>Durante este periodo se realizó una capacitación a la ciudadanía en el ejercicio del control social así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Capacitar para empoderar en Cali Valle del Cauca el 4/09/2020 1) Expediente 2020850320300093E, Radicado 20208500147022, Anexo 0001 	23639	01/03/2020-31/12/2020	<p>Para este periodo no se tenía programada esta actividad</p>	<p>El día 5 de noviembre, se realizó una capacitación a la ciudadanía en control social Capacitar para Empoderar en el municipio de Funes Narifón. Evidencia: 1) Expediente 2020850320300125E, Radicado 2020850025571, Anexo 0001</p>	<p>Para el mes de diciembre, no se encontraba programada actividad.</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		<p>En septiembre se realizó: - Jornada de capacitación en la discapacidad en diversidad humana a cargo de la Consejería de la República el 28 de septiembre para las territoriales Oriente, Occidente y Centro. - Entrenamiento al personal de la Dirección Territorial Centro sobre el proyecto de inversión, los productos, actividades, metas, relación de metas con el plan de acción y referente estratégico - Listado de asistencia https://m9.cth694n y grabación de la capacitación https://m9.cth694n</p> <p>https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1qSBW7o0phOkpp57Wkw6dAKg_DNuXODV</p>	23582	1/02/2020 al 31/12/2020	<p>En octubre se realizó: - Jornada de capacitación EN LA DIVERSIDAD HUMANA a cargo de la Consejería de la República, el 5 de Octubre para las Territoriales Norte y Suoroccidente. - Se realizó capacitación sobre tecnologías y accesibilidad digital para las dependencias DGT, COMUNICACIONES E INFORMÁTICA a cargo del INCI el 22 y 23 de octubre de 2020. Evidencias en: - Listado de asistencia https://bit.ly/2QRF4U7 y grabación https://bit.ly/3602zgz - https://bit.ly/327ca17 y https://bit.ly/3eJVVvq</p>	<p>En el mes de noviembre, se realizó el Curso virtual SENA "Acciones básicas para la atención de una persona con afectación de salud", el cual contó con la participación del personal de las Direcciones Territoriales. Evidencia: https://bit.ly/37QWXTQ</p>	<p>En el mes de diciembre, se realizó el Curso virtual con el SENA "Acciones básicas para la atención de una persona con afectación de salud", el cual contó con la participación del personal de las Direcciones Territoriales. Evidencia: https://bit.ly/37QWXTQ</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

3.2.	Realizar entrenamientos internos en temas relacionados con participación y servicio al ciudadano y de ser necesario solicitar el apoyo de otras dependencias.	<p>Con un evento de Mesa construyendo servicios públicos del 04/09, la DT Centro capacitó a las Veedurías Ciudadanas del municipio de Chía, Cundinamarca Evidencia en ORFEO Expediente: 2020812321000135E</p>	24030	20/05/2020 al 31/12/2020	<p>Actividad no programada para este periodo</p>	<p>En el mes de noviembre, se realizó un evento de Mesa construyendo servicios públicos en la Localidad de Sumapaz, se socializaron temas técnicos de los servicios públicos domiciliarios. Evidencia: Expediente Orfeo 2020812321000201E</p>	<p>Actividad finalizada en el mes de noviembre.</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
------	---	---	-------	--------------------------	--	---	---	----------	--

3. Talento Humano	3.3	Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.	Dirección Territorial Norte	24045	20/05/2020 al 31/12/2020	Para este periodo no se encontraba dentro de la programación la realización de capacitación a vocales de control y CDCS	En octubre se capacitó a través de canal virtual a vocales sobre aspectos técnicos en gab, jornada que se realizó el 22 de octubre en Montería - Córdoba. Evidencias: https://drive.google.com/drive/folders/1kXRTy82L5aGObuJG5JLQdE6b7FD0dx?usp=sharing	Para el mes de noviembre, no se encontraba dentro de la programación la realización de capacitación a vocales de control y CDCS	Para este periodo no se encontraba dentro de la programación la realización de capacitación a vocales de control y CDCS	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Occidente	24057	21/05/2020 al 31/12/2020	Se realizó una actividad de participación; Taller con comités de desarrollo y control social el 28 de septiembre de 2020, en el municipio de Buenavista - Quindío, esta estrategia atendió a comités de desarrollo y control social del departamento de Quindío, 4 vocales de control y 2 personas integrantes de CDCS. Se promovió el ejercicio del Control e Inspección y Vigilancia por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, se dio a conocer sus derechos y deberes dentro de la actividad. Taller con comités de desarrollo y control social Expediente de Oficio: 2020830321000049E - Radicado No. 20208300351901	El tema principal fue La Nueva Regulación del Agua y Esquemas diferenciales en Acueductos Rurales. Taller con CDCS Santa Rosa de Cabal - Risaraldá. Expediente de Oficio: No 2020830320300060E - Radicado No 20208300380311	En el mes de noviembre se realizó un taller con CDCS en el municipio de Pijao - Quindío, se trataron temas de recuperación de consumos dejados de facturar en el servicio de energía. Al taller asistieron representantes de ESP, y en las encuestas expresaron el alto grado de satisfacción con el contenido desarrollado. A los vocales de control se les dio a conocer información necesaria para el desempeño de sus funciones como coadyutores en el ejercicio de la Inspección, vigilancia y control que realiza la Supereservicios. Evidencia: taller con CDCS Pijao - Quindío. Expediente de Oficio: No 2020830320300091E - Radicado No 20208300412611	Durante el mes diciembre no se realizaron capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Oriente	24069	21/05/2020 al 31/12/2020	Para este mes no se encontraba programada ejecución de esta actividad	En cumplimiento de esta actividad se ejecuta Taller con vocales de control y comités de desarrollo y control social el pasado 27/10/2020. Trabajando temática relacionada con rompimiento de solidaridad. Evidencias en: Expediente ORFEO 2020840320300122E	Para este periodo no se encontraba programada ejecución de esta actividad	Por finalización de programación vigencia 2020 esta actividad no se encontraba programada para el mes de diciembre.	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
	Dirección Territorial Suroccidente	24081	21/05/2020 al 31/12/2020	Durante este periodo se realizó una capacitación a vocales de control y miembros de CDCS, descrita así: 1) Capacitar para empoderar en Cali Valle del Cauca el 4/09/2020 Expediente 2020850320300093E, Radicado 20208500147022, Anexo 0001	Para este mes no estaba programada esta actividad	Durante este mes se realizó una capacitación a vocales de control mediante la actividad Taller con Comités de Desarrollo y Control Social Santiago de Cali Valle del Cauca realizado el día 24 de noviembre. Evidencia: Expediente 2020850320300132E, Radicado 20208500179362, Anexo 0003	Para el mes de diciembre no se tenía programada esta actividad.	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.		
	3.4	Realizar actividades en el 40% de los municipios donde no hay CDCS, para brindar información para la conformación de los mismos.	Dirección Territorial Centro	24034	20/05/2020 al 31/12/2020	1. Se realizó la actividad Capacitar para empoderar el 04/09 en el municipio de Hobo, Huila. 2. Se realizó Mesa construyendo servicios públicos el 10/09 la actividad en el municipio de Venadillo, Tolima. 3. Se realizó actividad de Supereservicios en sintonía el 10/09 con la Emisora comunitaria Guavio estéreo y Telegachetá en municipio de Guatavita, Cundinamarca. 4. Se realizó actividad de Supereservicios en sintonía el 10/09 con la Emisora comunitaria Guavio estéreo, en municipio de Guasca, Cundinamarca. 5. Se realizó actividad de Supereservicios en sintonía el 11/09 con la Emisora comunitaria Nueva Vida stereo 101.3 FM, en el municipio de Lenguazaque, Cundinamarca. 7. Se realizó actividad de Supereservicios en sintonía el 15/09 con la Emisora comunitaria CRIT 98.0 FM, en el municipio de Murillo, Tolima. 1. Expediente: 2020812321000139E 2. Expediente: 2020812321000159E 3. Expediente: 2020812321000142E 4. Expediente: 2020812321000142E 5. Expediente: 2020812321000142E 6. Expediente: 2020812321000143E 7. Expediente: 2020812321000141E	1. Se realizó el 09/10 la actividad de Supereservicios en sintonía con la Emisora Comunitaria Juventud estéreo 104.7 FM, en el municipio de Magripán, Meta. 2. Se realizó el 09/10 la actividad de Supereservicios en sintonía con la Emisora Comunitaria Juventud estéreo 104.7 FM, en el municipio de Puerto Concordia, Meta. 3. Se realizó el 21/10 la actividad de Mesa construyendo servicios públicos en el municipio de Nemocón, Cundinamarca. 1. Expediente 2020812321000164E 2. Expediente: 2020812321000164E 3. Expediente: 2020812321000169E	actividad cumplida en el mes de Octubre	Actividad cumplida en el mes de Octubre	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Norte	24048	20/05/2020 al 31/12/2020	A 30 de septiembre se realizó una (1) capacitación en el municipio El Molino La Guajira, donde no hay Comité de Desarrollo y Control social conformado actividad que se realizó el 10/09/2020. En total a corte de septiembre se han realizado 40 actividades en los municipios donde no hay CDCS EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1-mFiYQwzPw1G1GaIE0hPzH5Dv8X0dGpN?usp=sharing	El 22 de octubre se realizó una (1) supereservicios en sintonía en el municipio Sabanagrande - Atlántico, donde no hay Comité de Desarrollo y Control social conformado, actividad en la que se fomentó la conformación de comités de desarrollo y control social. En total a corte de octubre se han realizado 41 actividades en los municipios donde no hay CDCS EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1EXibFTVetVnQO30SVmyu4pZ9AH78?usp=sharing	En el mes de noviembre se realizaron dos (2) capacitación en municipios donde no hay Comité de Desarrollo y Control social conformado, y que se relacionan a continuación: 1. Becerril - Cesar. 10/11/2020 y 2. Astrea - Cesar. 17/11/2020	La Dirección Territorial Norte, en el mes de octubre se reportó la actividad de superesintonía realizada el 22 de octubre, pero por error se reportó solo la cobertura de esta actividad en el municipio de Sabanagrande - Atlántico, omitiendo reportar los otros dos municipios que cubrió la actividad que son El Retén - Magdalena y Remolino Magdalena, municipios que se reportan en diciembre subsanando el error y probando el cumplimiento de la meta. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1EXibFTVetVnQO30SVmyu4pZ9AH78?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Occidente	24060	21/05/2020 al 31/12/2020	Se realizaron actividades de participación ciudadana en 5 Municipios sin CDCS. En dichas actividades se da capacitación sobre la conformación de los CDCS mediante videos. Cumpliendo así con la meta del mes. Supereservicios en sintonía: • Amalí - Antioquia, Expediente de Oficio: No 2020830321000046E Radicado No 20208300323771 Capacitar para empoderar: • Armenia - Antioquia, Expediente de Oficio: No 2020830320300064E Radicado No 20208300317341 • Páramo - Caldas, Expediente de Oficio: No 2020830320300065E Radicado No 20208300322691 • Tadó - Chocó, Expediente de Oficio: No 2020830320300074E - Radicado No 20208300346821 • Condoto - Chocó, Expediente de Oficio: No 2020830320300066E - Radicado No 20208303218111	Se realizaron actividades de participación ciudadana en 4 Municipios sin CDCS. Supereservicios en Sintonía, en la emisora Bricío Estéreo 105.4 F.M. del municipio de Bricío - Antioquia, actividad que cubrió el municipio de Bricío - Antioquia y 4 municipios más de Antioquia: Ituango, Valdivia, Yarumal y Toledo. En dichas actividades se da capacitación sobre la conformación de los CDCS mediante videos. Evidencia: Capacitar para empoderar: Filadelfia - Caldas Expediente de Oficio: 2020830320300092E Radicado: 20208300415021 Zaragoza - Antioquia Expediente de Oficio: 2020830320300096E Radicado: 20208300407531	En el mes de noviembre, se realizaron actividades de participación ciudadana en 2 Municipios sin CDCS. Capacitar para empoderar: Filadelfia - Caldas el 18 de noviembre de 2020 Zaragoza - Antioquia 20 de noviembre de 2020 En dichas actividades se da capacitación sobre la conformación de los CDCS mediante videos. Evidencia: Capacitar para empoderar: Filadelfia - Caldas Expediente de Oficio: 2020830320300092E Radicado: 20208300415021 Zaragoza - Antioquia Expediente de Oficio: 2020830320300096E Radicado: 20208300407531	Actividad cumplida en el mes de noviembre.	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Oriente	24072	21/05/2020 al 31/12/2020	Durante este mes no se ejecutaron actividades en municipios sin CDCS, se ejecutaron en el mes de noviembre, toda vez que no fue posible coordinar	Durante este mes se ejecutó evento Supereservicios en Sintonía con emisora de cobertura departamental, abordando municipios Cáchira, Cáocota y Convención Norte de Santander, orientando sobre conformación de comités de desarrollo y control social entre otros temas relacionados con los SPDE Expediente ORFEO 2020840321000042E	Durante este periodo no se reporta ejecución adicional, toda vez que la meta fue cumplida en el mes de octubre	Durante este mes no se reporta ejecución adicional, toda vez que la meta fue cumplida en el mes de octubre	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
			Dirección Territorial Suroccidente	24084	21/05/2020 al 31/12/2020	Con corte al 30 de septiembre, se verifica que la DTSSO ya ha realizado actividades para la promoción de la conformación de CDCS en 17 de los 42 municipios donde no hay registro de Comités, cumpliendo de esta manera con la realización de actividades en el 40% de los municipios donde no existen CDCS https://drive.google.com/drive/folders/1BwQIDPj1dHsJF3V6pPwJOp3RZv6?usp=sharing	En el mes de septiembre la territorial ya había cumplido con la meta propuesta, consistente en visitar el 40% de los municipios sin CDCS registrados. https://drive.google.com/file/d/1CuVBPxgMETywrOCgZjALSdMlCf6k/view?usp=sharing	Para el mes de noviembre, no se presentó avance, pues en el mes de septiembre la territorial ya había cumplido con la meta propuesta, la cual comprendía visitar el 40% de los municipios sin CDCS registrados. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1CuVBPxgMETywrOCgZjALSdMlCf6k/view?usp=sharing	Para el mes de diciembre, no se presentó avance, pues en el mes de septiembre la territorial ya había cumplido con la meta propuesta, la cual comprendía visitar el 40% de los municipios sin CDCS registrados. Evidencia: https://drive.google.com/file/d/1CuVBPxgMETywrOCgZjALSdMlCf6k/view?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
	3.5	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	23479	01/05/2020 al 31/12/2020	Durante este periodo se desarrollaron 4 talleres normativos a los prestadores rurales los días 3, 10, 17 y 15 de septiembre donde se presentó los avances normativos del sector de agua potable y saneamiento básico para la formalización de los pequeños prestadores. https://drive.google.com/drive/folders/13-25VtEEHagphLmSMh3XDbgCu8hYH?usp=sharing	En el mes de noviembre se realizaron 31 Talleres normativos en los departamentos del Huila, Valle del Cauca, Tolima y se realizó un taller normativo de manera virtual a los prestadores rurales donde se presentó los avances normativos del sector de agua potable y saneamiento básico para la formalización de los pequeños prestadores. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1F5Gxh3wdt5mEM_Q40wdgQAA0zE4Sm?usp=sharing	En el mes de diciembre, se realizó un taller normativo virtual el cual contó con la participación de 25 asistentes, en el cual se abordaron las funciones de la SSPD, la clasificación de los prestadores, el proceso de inscripción para la formalización en el Registro Único de Prestadores - RUPPS. De igual manera se ampliaron temas relacionados con la estructura del sector de agua potable y saneamiento básico en el país, así como la normatividad asociada a los esquemas diferenciales en zona rural (Generalidades de la Ley 142 de 1994, Decreto 1898 de 2016, Resoluciones CRA 825, 844, 873, Resolución MVCT 844 2018 y 571 de 2019, Resolución MSPS y MVCT 022 de 2020). Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/19KbVggtPD07T60CJaw1gh_T1w3n51n?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.	
	4. Normativo y procedimental	4.1.	Generar documento de informe nacional sobre trámites, en donde se identifiquen causas, posibles alertas e incumplimientos legales que sirvan como insumo para la IVC que ejercen las delegadas de la Supereservicios.	Dirección General Territorial	23579	1/04/2020 AL 31/12/2020	No aplica para el periodo	No aplica para el periodo	Para este periodo no se encontraba programada ejecución de esta actividad	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

5. Relacionamiento con el ciudadano		<p>Avance: - Participación ciudadana y control social - Seguimiento estadístico de los trámites recibidos a través de Te Resuelve y Oficinas Digitales https://docs.google.com/document/d/1A9m0t4m5Skz1kld03EgaoD8AILkrV8_XLHJQLuzvZ/edit</p>	<p>Avance: - Participación ciudadana y control social - Seguimiento estadístico de los trámites recibidos a través de Te Resuelve y Oficinas Digitales https://docs.google.com/document/d/1atERGG3z6p8aDJOE_g2DK-TIOJLcYgZm-KdDRTC0Xs/edit</p>	<p>Durante el mes de noviembre, se llevaron a cabo actividades de Participación ciudadana y control social realizadas por las direcciones territoriales, así: Capacitar para empoderar: Centro: Cubarral - meta y Tabio-Cundinamarca; Bogotá y Soacha, Norte: San Juan de Nepomuceno- Bolívar y Palmitos- Sucre, Oriente: Floridablanca; Santander, Occidente: Turbo - Antioquia y SurOccidente/Palmira - Valle del Cauca .</p> <p>De otra parte se realizó el Seguimiento estadístico de los trámites recibidos a través de Te Resuelve y Oficinas Digitales. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1HNJhTVegYSous8ID-ehhngT8gZmV0xH7zd0kM/edit</p>	<p>Durante el mes de diciembre, se llevaron a cabo actividades de Participación ciudadana y control social realizadas por las direcciones territoriales, así: Centro - capacitar para empoderar en el municipio del Líbano - Tolima, Norte: en el municipio de Luruaco - Atlántico; Aguachica - Cesar y Magangué- Bolívar, Oriente: Piedecuesta - Santander, Occidente: Apartadó - Antioquia y Sur Occidente: Tulúa - Valle del Cauca.</p> <p>De otra parte se realizó el Seguimiento estadístico de los trámites recibidos a través de Te Resuelve y Oficinas Digitales. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1nGzC8K9XyAwJBNFzmTDyWkroE-mKdV-g8N3pM/edit</p>	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.	
5.1	Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios	<p>Dirección General Territorial 23591</p> <p>1/02/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Dirección Territorial Centro 23630</p> <p>1/03/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Dirección Territorial Norte 23731</p> <p>1/03/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Dirección Territorial Occidente 23689</p> <p>1/03/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Dirección Territorial Oriente 23677</p> <p>1/03/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Dirección Territorial Suroccidente 23641</p> <p>1/03/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Con dos eventos de la estrategia Capacitar para empoderar, la DT Centro implementó en septiembre las herramientas diseñadas para alcanzar el control social digital de los SPD. Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión septiembre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1VH0K8NuhqC9vFA2RHvYB-D6SISBHz7</p> <p>En octubre se llevaron a cabo dos eventos encaminados en el desarrollo de herramientas de implementación del control social digital de los SPD en el área de cobertura de la DT Centro. Ver archivo "Informe actividades DTC plan de inversión octubre" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1zBFCr0Ha0A1-dt-6ELAcVjlnQ8rsay</p> <p>En septiembre se realizaron tres (3) actividad para implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios, las cuales se realizaron en: 1. Magangué - Bolívar: 17/09/2020 2. San Benito Abad - Sucre: 17/09/2020 3. Agustín Codazzi: 25/09/2020 EXPEDIENTES: 2020820320300121E RAD: 20208202116011 ANEXO 001-006 2020820320300121E RAD: 20208202119731 ANEXO 001-006 2020820320300131E RAD: 20208202159931 ANEXO 001-006</p> <p>Se realizó actividad de participación ciudadana: "Capacitar para empoderar" el 18 de septiembre de 2020, en la Neira - Caldas. Cumpliendo así con la meta del mes Capacitar para empoderar: Neira - Caldas ; Expediente de Oficio No. 2020830320300070E Radicado No 20208300334621</p> <p>Durante este mes se ejecutaron actividades relacionadas con esta actividad, sin embargo el abordaje para reporte de municipio nuevo se efectuará e mes de octubre</p> <p>Durante este periodo se realizó una actividad para la implementación y desarrollo de herramientas de control social, a través de una capacitación descrita así: 1) Capacitar para empoderar en Restrepo Valle del Cauca el 17/09/2020 1) Expediente 2020850320300101E, Radicado 20208500158642, Anexo 0001</p> <p>1. Universidad Santiago de Cali 2. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) 3. Departamento Nacional de Planeación DNP 4. Sena 5. Secretaría Distrital del Hábitat 6. Instituto Nacional para Ciegos "INC" 7. Universidad Externado de Colombia 8. Veeduría Distrital 9. Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARUV) 10. Universidad Politécnica Gran Colombiano https://docs.google.com/document/d/1_q3euq3rskG66TQy7U5bY4IEpV07dUjGVIRUB4Q/edit</p> <p>1. Sena 2. Universidad del Pacífico 3. Casa de la Justicia Yopal - Casanare 4. Secretaría Distrital del Hábitat 5. Veeduría Distrital 6. Instituto Nacional para Ciegos INCI 7. Universidad Externado de Colombia 8. Defensoría del Pueblo 9. Universidad Politécnica Gran Colombiano 10. Superintendencia de Industria y Comercio Evidencias en: https://docs.google.com/document/d/1bde1D52CVt5Z5XPFZDIDvpiF648Bjfxk6RFRINS/edit</p> <p>En el mes de noviembre, se adelantaron reuniones con las siguientes entidades, con el fin de definir escenarios de concertación con los grupos de interés para el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios., así: Casa de Justicia de Yopal -Casanare, Universidad del Pacífico y Universidad Santiago de Cali. Secretaría Distrital del Hábitat, Universidad Externado de Colombia, Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, Instituto Nacional para Ciegos "INC", Veeduría Distrital, Defensoría del Pueblo, Universidad Politécnica Gran Colombiano y la Alcaldía Mayor de Bogotá. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/19kM4P0y9jCf8F55TuldtWmUc9m-dHGzJkh0hD/edit</p> <p>En el mes de diciembre, se adelantaron reuniones con las siguientes entidades, con el fin de definir escenarios de concertación con los grupos de interés para el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios, así: Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas, Universidad Santiago de Cali, Universidad Externado de Colombia, Veeduría Distrital, Alcaldía Mayor de Bogotá, Defensoría del Pueblo, Universidad Politécnica Gran Colombiano, ESAP y Universidad cooperativa de Colombia, Casa de la Justicia de Yopal Casanare, Contraloría de Cali. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1QnOFZ81MDIDWjhbTLD8L1AMq8TKdQFKSSrTnLEn/edit</p> <p>Con 5 eventos en septiembre, la DT Centro continuó acercando la entidad a los grupos de interés en relación con los SPD, así: 1. Capacitar para empoderar el 03/09 en el municipio de Leticia, Amazonas 2. Supereservicios en sintonía el 10/09 en municipio de Gacheta, Cundinamarca. 3. Supereservicios en sintonía el 11/09, municipio de Fúquene, Cundinamarca. 4. Supereservicios en sintonía el 15/09, municipio de Ortega, Tolima. 5. Mesa construyendo servicios públicos el 04/09 en el municipio de Chía, Cundinamarca 1. Expediente: 2020812321000111E 2. Expediente: 2020812321000160E 3. Expediente: 2020812321000142E 4. Expediente: 2020812321000143E 5. Expediente: 2020812321000141E 6. Expediente: 2020812321000138E</p> <p>El 08 de septiembre se realizó mesa de trabajo con el personal municipal, concejales y líderes del municipio de Aracataca - Magdalena, para conocer como grupos de interés la problemática sobre servicios públicos domiciliarios, y adelantar o proponer su mejoramiento. GRUPOS DE INTERÉS: https://drive.google.com/drive/folders/1hVqsU6B95YqQ2Y6nJ9246hd2tGc97?usp=sharing</p> <p>En el mes de octubre de 2020 se desarrolló una mesa construyendo servicios públicos domiciliarios en Itsmina - Chocó. Departamento que ha sido afectado por la mala prestación de los servicios públicos domiciliarios, se impactó el municipio con el objetivo de conocer a fondo las dificultades para obtener estos servicios. El día que se desarrolló la actividad, aceptaron la invitación DISPAC (empresa prestadora del servicio de energía) y San Juan (empresa prestadora del servicio de aseo del municipio de Itsmina). El balance fue positivo ya que las empresas prestadoras dieron respuesta a las preguntas que envió la Personería municipal; la superintendencia explicó la manera correcta para realizar y dar respuesta a las PQR, además se otorgaron las herramientas a la personería como canales digitales y la plataforma Resuelve para servir de guía y apoyo a toda la ciudadanía. Se abordó el tema de (CDCS) (Cómo conformarlas? Mesa Construyendo servicios públicos, Itsmina - Chocó, Expediente de Oficio: No 2020830321000054E - Radicado No 20208300383651</p> <p>El 28 de octubre se realizó capacitación para empoderar a funcionarios de la Personería Municipal de Atención a Víctima en el Banco - Magdalena perteneciente a la Red de Participación Ciudadana GRUPOS DE INTERÉS: https://drive.google.com/drive/folders/1ZavwR6Co2kx01QwRHMcMnuMDSaT7usp=sharing</p> <p>El 25 de noviembre se realizó capacitación para empoderar a funcionarios de la Personería Municipal de Sincelajo - Sucre, pertenecientes a la Red de Participación Ciudadana, sobre generalidades de las Ley 142 de 1994 (funciones de la SSPD, proceso de reclamación y estrategias de participación ciudadana, entre otros). Evidencia: GRUPOS DE INTERÉS: https://drive.google.com/drive/folders/1VvoIFGFV_mCCvWvWmSvqg9H9y/KcZ?usp=sharing</p> <p>En el mes de noviembre, se desarrolló la actividad Mesa Construyendo servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Acandí - Chocó de forma virtual el día 24 de noviembre, por la aplicación Google meet. De otra parte, la Superintendencia como entidad de control y vigilancia busca por medio de la mesa construyendo servicios públicos domiciliarios en el municipio de Apandí exponer las problemáticas en los servicios públicos prestados y que por medio de este diálogo se generen soluciones de impacto, que las empresas prestadoras ejecuten de manera funcional el impacto que se concierne en la mesa de diálogo. Evidencia: Mesa Construyendo en servicios públicos, Acandí - Chocó, Expediente de Oficio: No 2020830321000057E - Radicado No 20208300422851</p> <p>En el mes de noviembre, se desarrolló la actividad conjunta con la Institución Educativa Niño Jesús de Praga de Girón - Santander. El pasado 12/11/2020. Evento: Capacitar para Empoderar. Evidencia: Expediente No 2020840320300129E</p> <p>En el mes de diciembre, se desarrolló una mesa de trabajo en la ciudad de Cúcuta, para analizar situaciones presentadas con el servicio de aseo prestado por la empresa Veolia. 17 de diciembre de 2020. Evidencia: Expediente ORFEO 2020840320300147E</p>
5.2	Definir escenarios de concertación con grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de servicios públicos domiciliarios	<p>Dirección Territorial Occidente 23690</p> <p>01/03/2020 al 31/12/2020</p>	<p>Dirección Territorial Oriente 23678</p> <p>01/03/2020 al 31/12/2020</p>			Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.	

5.5	Acompañar a las organizaciones de recicladores en su proceso de registro en RUPS para prestadores de la actividad de aprovechamiento.	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	23543	01/01/2020 al 31/12/2020	En el mes de septiembre mediante los puntos dispuesto por la SSPD se prestó acompañamiento a 1395 organizaciones de recicladores como prestadores de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo. Por medio del correo de aprovechamiento (Aprovechamiento@superservicios.gov.co) se brindó asistencia técnica en 755 casos y a través de la línea telefónica del grupo de aprovechamiento se recibieron un total de 640 https://drive.google.com/drive/folders/15e20u7x0JYD-BK9a3dedDeqZXC?usp=sharing	En el mes de noviembre mediante los puntos dispuesto por la SSPD se prestó acompañamiento a 1222 organizaciones de recicladores como prestadores de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo. Por medio del correo de aprovechamiento (Aprovechamiento@superservicios.gov.co) se brindó asistencia técnica en 681 casos y a través de la línea telefónica del grupo de aprovechamiento se recibieron un total de 253 y se realizaron 308 llamadas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1Q7vWTKSFFDzHqXyCT3g3SMjQ5VH?usp=sharing	Para el mes de diciembre mediante los puntos dispuestos por la SSPD se prestó el acompañamiento a 921 organizaciones de recicladores como prestadores de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo. A través del correo de aprovechamiento (Aprovechamiento@superservicios.gov.co) se brindó asistencia técnica en 662 casos y a través de la línea telefónica del grupo de aprovechamiento se recibieron un total de 100 y se realizaron 159 llamadas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1uQkZL30hZ6j6p4ecccqMk0eMDI?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.	
5.6	Definir las propuestas de solución conjunta para las problemáticas viabilizadas.	Dirección de Entidades Intervinidas y en Liquidación	23452	01/12/20 al 31/12/20	Actividad que inicia en diciembre	Actividad que inicia en diciembre	Actividad inicia en el mes de Diciembre	Para este periodo se realiza un informe ejecutivo de las acciones realizadas en la problemática presentadas en el municipio de El Carmen de Bolívar - Bolívar. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1pbtDZk-SMnYIYtABidJZooFVp800T	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
5.7	Elaborar propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios	Dirección General Territorial	24024	12/05/2020 al 31/12/2020	Durante el periodo no se elaboraron propuestas de solución conjunta, toda vez que no se identificaron problemáticas en servicios públicos domiciliarios de competencia de la Dirección General Territorial.	Durante el periodo no se elaboraron propuestas de solución conjunta, toda vez que no se identificaron problemáticas en servicios públicos domiciliarios de competencia de la Dirección General Territorial.	Durante el mes de noviembre, no se elaboraron propuestas de solución conjunta, toda vez que no se identificaron problemáticas en servicios públicos domiciliarios, de competencia de la Superintendencia Delegada Protección al Usuario Gestión Territorio.	Para este periodo no se elaboraron propuestas de solución conjunta, toda vez que no se identificaron problemáticas en servicios públicos domiciliarios, de competencia de la SDPUGT.	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		Dirección Territorial Centro	24040	20/05/2020 al 31/12/2020	La Dirección Territorial Centro con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la calidad de la vida de los usuarios, realizó las gestiones que conllevaron a la solución de una problemática relacionada con objetivo de dar solución por los altos cobros en las facturas de este servicio público a pesar de que la mayoría de los restaurantes de Villavicencio. Meta se encontraban cerrados. Ver archivo "SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS SEPTIEMBRE" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1vH0KvNuqCQ9VFA2RHvYB-D6SiSBHz7	Con la finalidad de atender y dar solución a una problemática relacionada con el alto cobro de los servicios de energía y gas en Itagüé, se realizó una Mesa construyendo servicios públicos y con la información recolectada analizar para envío a la Delegada de energía y Gas para lo de su competencia. Ver archivo "SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS OCTUBRE" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1z6FCvH8A0A-rf6ELAcVjpnQ8rsy	En el mes de noviembre, la Dt Centro en relación con la problemática de la prestación del servicio de energía en varias veredas de Sumapaz a la cual se propuso trabajo conjunto con la Delegada de Energía y Gas, se llegó a la conclusión de programar agenda de trabajo al respecto según lo comentado en la reunión. No todas las problemáticas identificadas en un periodo determinado tiene solución directa en el mes respectivo, por lo que en algunos casos la literalidad entre las problemáticas y soluciones no se aprecia en los reportes de cada periodo según lo acordado con la DGT. Evidencia: Ver archivo "SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS DICIEMBRE" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1w3WHPzA20n4DL-gfGv3phq-DKax3c6	En el mes de diciembre, ante una queja presentada por una vocal de control relacionada con los cambios en las facturas y cuentas contratos que realizó VANTI, se realizó una Mesa construyendo servicios públicos con el prestador y comunidad. Es de aclarar que no todas las problemáticas identificadas en un periodo determinado tiene solución directa en el mes respectivo, por lo que en algunos casos la literalidad entre las problemáticas y soluciones no se aprecia en los reportes de cada periodo según lo acordado con la DGT. Evidencia: Ver archivo "SOLUCIÓN A PROBLEMÁTICAS DICIEMBRE" ubicado en https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1w3WHPzA20n4DL-gfGv3phq-DKax3c6	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		Dirección Territorial Norte	24052	20/05/2020 al 31/12/2020	Ante el riesgo inminente que generaba el mal estado del poste la territorial Norte gestionó ante la empresa Electricaribe para que se practicara una visita y en lo posible se cambiara el poste, solicitud que fue atendida por la empresa generándose el cambio del poste, como se evidencia en el registro fotográfico. EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1H9k8ZSAILs7HMH_0r99KqAG2ncV0?usp=sharing	Ante el riesgo inminente que generaba el hueco y por el que ya se había presentado un accidente que provocó la muerte de una novilla, la territorial Norte gestionó ante la empresa Electricaribe para que se practicara una visita para verificar lo informado por la usuaria, y comprobados los hechos se procediera a corregir. Ante la solicitud de la territorial la empresa practico la visita, no solo tapó el hueco sino que identificó 10 postes en mal estado se comprometió a proyectar el cambio de los postes en los planes de inversión de la línea 595 EVIDENCIA: https://drive.google.com/drive/folders/1W9XwSufWw-k7eNxbN5QzLGHw4IG?usp=sharing	La Dirección territorial Norte comino en la mesa de trabajo a la empresa Aqualia para que se revisara la situación y se comprometiera a dar solución frente a la reposición de las tapas de cámaras de inspección del sistema de alcantarillado en diferentes puntos del municipio. Esta solicitud fue atendida por la prestadora procediendo a la reposición de dichas tapas. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1A0A0UsaqRUZw-b91_IXiXu2Wct9f?usp=sharing	Para este periodo, la Dirección territorial comino en la mesa de trabajo realizada en Purísima - Córdoba al gerente de la empresa Aqualia, para que se adelantaran acciones encaminadas a mejorar la prestación del servicio. Informando el gerente Edgardo Burgo que ya tenía aprobado presupuesto para inversión de 800 metros lineales que cubren 9 zonas afectadas, comprometiéndose que antes de fin de año se debería estar finalizando los trabajos, mejorando así la prestación del servicio. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1dPO-S6cZVOV02jmlZQGV6XKD36jgSzL?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		Dirección Territorial Occidente	24064	21/05/2020 al 31/12/2020	Se propone aceptar la invitación recibida por parte del CONJUNTO RESIDENCIAL TACARAGUA P.H. identificado con el NIT No. 900.294.895-0 de la ciudad de Pereira Risaralda y realizar mesa de dialogo de forma virtual que tendrian como objetivo dar solución a la problemática presentada; dicha mesa de dialogo se agenda para el día 1 de octubre de 2020. Expediente de Orfeo: 2020830321000051E Anexo 0016 https://drive.google.com/file/d/1rhAMAX-yW72h0t3mJgKvF0W3wP6GmK/view?usp=sharing	Como parte de la solución propuesta a la problemática identificada en el mes de septiembre, se realizó una mesa construyendo servicios públicos domiciliarios el 1 de octubre de 2020 con la participación de la administración del conjunto residencial Tacaragua y la empresa de Aguas y Aguas de Pereira, el objetivo de la mesa fue atender la problemática identificada (hacer seguimiento al servicio de acueducto prestado). De parte de la superintendencia se hace el acompañamiento con el equipo profesional de las delegadas, la directora territorial y la abogada especialista de la DTOC. La superintendencia realiza el acompañamiento y logra evidenciar que la empresa Aguas y Aguas de Pereira ha demostrado gran interés en atender la problemática y brindar una solución de impacto. Adicionalmente se realizó seguimiento a las reuniones realizadas entre la administración del conjunto residencial Tacaragua y la empresa de Aguas y Aguas de Pereira. Evidencias en: Mesa construyendo servicios públicos Expediente de Orfeo 2020830321000051E Radicado 20205292028382 https://drive.google.com/file/d/1A1qT3x4oKulJ-Nrct1s50H9Ue8zh6b/view?usp=sharing	Dado que en el mes de noviembre no se identificaron problemáticas en particular con los servicios públicos domiciliarios, no se realizaron propuestas que den solución a alguna de estas problemáticas.	Dado que en el mes de diciembre no se identificaron problemáticas en particular con los servicios públicos domiciliarios, no se realizaron propuestas que den solución a alguna de estas problemáticas.	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		Dirección Territorial Oriente	24076	21/05/2020 al 31/12/2020	En cumplimiento de esta actividad la DT Oriente define como propuesta de solución ejecutar mesa de trabajo en el municipio El Zulia - Norte de Santander, escuchando al Concejo del municipio y al prestador Gases del Oriente para analizar problemáticas de atención al cliente y dudas frente a los valores del servicio. https://docs.google.com/document/d/1rds0xLQn47Jh6AM77Zz2c2LqmH0-9t6GPV2sr8Holeid/	En cumplimiento de esta actividad la DT Oriente define como propuesta de solución ejecutar mesa de trabajo en el municipio Arauca - Arauca, convocando al prestador del servicio de aseo EMAAR y líderes ciudadanos para verificar la situación sobre prestación de dicho servicio. DRIVE: https://docs.google.com/document/d/1lo-ryy36nEKX1j536NnGoz20hDjnrbucbmbw8o8/edi?usp=sharing	En cumplimiento de esta actividad la DT Oriente define como propuesta de solución realizar la mesa de trabajo en Cúcuta - Norte de Santander, convocando al prestador del servicio de aseo VEOLIA y líderes ciudadanos para verificar la situación sobre prestación de dicho servicio. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/15j0LNFq1m0cGKG-rp70vkbKvXoeG8CUR3buRMEdfr?usp=sharing	Para este periodo, la DT Oriente define nuevamente como propuesta de solución ejecutar mesa de trabajo en Cúcuta - Norte de Santander teniendo en cuenta que se priorizó el servicio de aseo y se convocaron los actores involucrados para escuchar las situaciones presentadas. Evidencia: https://docs.google.com/document/d/1oVjuUCrnsAFAm87UJRNrns1tqY07dPANGe8J-PfI/edit	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.
		Dirección Territorial Succidente	24088	21/05/2020 al 31/12/2020	Durante este periodo se realizaron mesas de trabajo para la gestión de soluciones a las problemáticas identificadas en los municipios de Tumaco, Pasto, según consta en el informe realizado. https://drive.google.com/drive/folders/1XLhUMvgeWqJVYig_XAmymKQdL-gHAgw?usp=sharing	Para las problemáticas identificadas en Cumbal y Pasto, la Dirección Territorial realizó varias actividades para buscar la solución de las mismas, entre las que se destacan mesas de trabajo y requerimientos. https://drive.google.com/drive/folders/1XLhUMvgeWqJVYig_XAmymKQdL-gHAgw?usp=sharing	Con el objetivo de buscar una solución a la problemática identificada entre la prestadora EARPA en liquidación y la comunidad de Guachene, el DTSO programó en el mes de noviembre una Mesa Construyendo en Servicios Públicos donde se convocaron a los diferentes actores para encontrar una posible solución. El informe completo se encuentra en el Drive de evidencias. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1XLhUMvgeWqJVYig_XAmymKQdL-gHAgw?usp=sharing	En el mes de diciembre, con el fin de encontrar una solución a la problemática detectada en el municipio de Cajibío con la Compañía Energética de Occidente, se llevó a cabo la mesa construyendo en servicios públicos, en los que se convocó a la compañía energética de occidente, con los diferentes líderes y vocales de control de los municipios de Cajibío, Tumbaco, Villarica y Puerto Tajada, en la cual se dio la oportunidad a los participantes de exponer sus denuncias y reclamaciones, a lo que la compañía energética de occidente enfatizó aclarar que los temas de prescripción no le corresponde decretarlo o declararlo directamente a la empresa prestadora y menos a la superintendencia, sino a la vía judicial. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/1XLhUMvgeWqJVYig_XAmymKQdL-gHAgw?usp=sharing	Cumplida	Actividad cumplida de acuerdo con lo planeado.

INTERVENCIÓN	Interviene en los artículos No. 2 y 203 del Código de Procedimiento Penal y el artículo de la función jurisdiccional de juzgar y condenar a los imputados por los delitos de homicidio y lesiones personales, así como en el artículo 203 del Código de Procedimiento Penal, en el marco de las facultades conferidas por el artículo 111 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1712 de 2014, que modifica el artículo 203 del Código de Procedimiento Penal.	Proceso de selección de operadores por las funciones de juez penal y de juez de familia, en el marco de las facultades conferidas por el artículo 111 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1712 de 2014, que modifica el artículo 203 del Código de Procedimiento Penal.	Selección de operadores por las funciones de juez penal y de juez de familia, en el marco de las facultades conferidas por el artículo 111 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1712 de 2014, que modifica el artículo 203 del Código de Procedimiento Penal.	Selección de operadores por las funciones de juez penal y de juez de familia, en el marco de las facultades conferidas por el artículo 111 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1712 de 2014, que modifica el artículo 203 del Código de Procedimiento Penal.	No	Mayor	ALTA	Con el fin de verificar la adecuación de los recursos humanos, se realizó un estudio de los recursos humanos de la Fiscalía General de la Nación, en el marco de las facultades conferidas por el artículo 111 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1712 de 2014, que modifica el artículo 203 del Código de Procedimiento Penal.	NO	No está documentado.	SI	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Manual	SI	DE ACUERDO A LA NECESIDAD	NO	NA	PREVENTIVO	1	4	4	ALTA	AFERADO	Reduccion	1	16/8/2020	AF-FT-004	DE ACUERDO A LA NECESIDAD	Administración de Riesgo de Corrupción	X	Tercera
								NO	No está documentado.	NO	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA										NA				

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Revisión Mapa de Riesgo de Corrupción Página Web - Aplicativo SIGAN

01 Cuadrimestre vigencia 2020

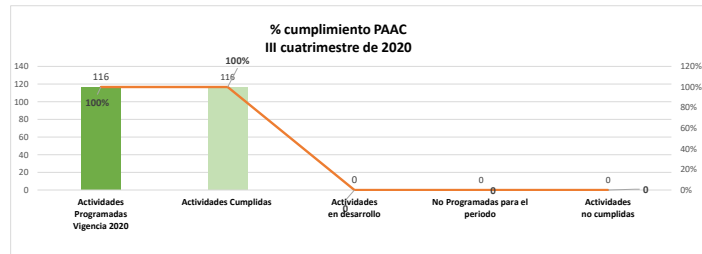
Vigencia (Periodo)	Riesgo	Zona de Riesgo Inminente	Zona de Riesgo Alto	Zona de Riesgo Medio	Total Riesgo de Corrupción por año	Total Riesgo de Corrupción por vigencia
2020 (01 cuadrimestre)	Mapa de Riesgo Página Web	1	2	6	9	8
2020 (01 cuadrimestre)	Mapa de Riesgo SIGAN	1	3	6	10	8

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC -
VIGENCIA 2020
Seguimiento Oficina de Control Interno**

ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC 3er. Cuatrimestre año 2020					
Componente	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V.2	Actividades Cumplidas	Actividades No programadas en el periodo	Actividades En Desarrollo	Actividades No cumplidas
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	4	4	0	0	0
Racionalización de Trámites	3	3	0	0	0
Rendición de Cuentas	6	6	0	0	0
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	65	65	0	0	0
Transparencia y Acceso a la Información	29	29	0	0	0
Iniciativas adicionales	9	9	0	0	0
Totales	116	116	0	0	0

100,0%
116

% Acumulado PACC -Corte Diciembre 2020		
Actividades Programadas Vigencia 2020	116	100%
Actividades Cumplidas	116	100%
Actividades en desarrollo	0	0
No Programadas para el periodo	0	0
Actividades no cumplidas	0	0



Conclusiones y recomendaciones:

De acuerdo con los resultados de la evaluación y seguimiento al PAAC vigencia 2020, correspondiente al 3er.Cuatrimestre del 2020, la Oficina de Control Interno de la Superservicios, concluye que:

- * Se cumplió con las actividades programadas en el III cuatrimestre del año 2020, dando cumplimiento al 100% del PAAC formulado para la vigencia 2020.
- * Se acogieron las recomendaciones formuladas por la OCI en el segundo seguimiento cuatrimestral, según radicado 20201400075253; observando que fueron tomadas las acciones respectivas de acuerdo con lo reportado en el memorando remitido por la Oficina Asesora de Planeación según radicado 20201200087153 del 30/10/2020, verificando los soportes en las respectivas fuentes de información.
- * Se observa coherencia y consistencia de las actividades ejecutadas según verificación de soportes de los planes anuales por dependencias en Sisgestión y las descritas, formuladas y programadas en el PAAC V.2.

Dentro del rol de enfoque hacia la prevención, la Oficina efectúa las siguientes recomendaciones:

- * Para el componente de Rendición de cuentas, actividad 2364 numeral 3.1., si bien el ejercicio de rendición de cuentas se realiza, no se deja constancia del seguimiento realizado a los compromisos generados o que no hubo compromisos a los cuales hacer seguimiento.
- * En el componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se cumplió la actividad 5.3; sin embargo, en el PAAC se prevé que esta actividad se desarrollaría entre el 1/07/2020 al 30/09/2020, por parte de la DGT y direcciones territoriales, observando que estas últimas dependencias realizaron las actividades por fuera de dicho período, estableciendo otro así: (09/03/2020 al 30/11/2020). Se recomienda dejar evidencia justificada cuando sean actividades reprogramadas y actualizar las fechas de terminación de la actividad 5.3 en la Versión 2 del PAAC publicado en la página web de la entidad, de tal forma que exista consistencia de la información.

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

- * Los riesgos de corrupción formulados a los procesos: Adquisición de bienes y servicios, Control, Gestión administrativa y logística, Control Disciplinario Interno, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Participación y Servicio al ciudadano e Intervención, no presentaron materialización de riesgos de corrupción, observando dentro del seguimiento y verificación la eficacia de los controles y el cumplimiento de los mismos por parte de los líderes de procesos, conforme a los soportes y evidencias revisadas para el 3er.cuatrimestre del 2020.
- * Se observa en el mes de Octubre de 2020 el ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web, incluyendo la inclusión del riesgo de corrupción del proceso de Intervención V.1 "Solicitud o aceptación de soborno para la autorización de destinación indebida de recursos de patrimonios autónomos administrados por la Superintendencia", fecha de formulación e implementación efectuado el 18/8/2020, según enlace: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeaci%C3%B3n/2020/Oct/mapa_riesgos_corupcion_8102020.pdf
- * Se evidencia en el módulo de riesgos del aplicativo SIGME, el seguimiento efectuado por los enlaces de la OAPII a los riesgos de corrupción con corte a diciembre 2020. No obstante, en el seguimiento de la OAPII al riesgo de corrupción del proceso de control, el reporte del 5/11/2020 describe que la acción para el tratamiento de riesgo fue ejecutada y finalizada en mayo de 2020 y fue calificada por la OCI como eficaz; siendo errado dicho reporte ya que la ACPM AP-CT-006 fue calificada como NO eficaz por la OCI el 28/10/2020 y finalizada y cerrada el 20/09/2020. Por lo tanto, se recomienda la corrección de dicho reporte de seguimiento por la OAPII y la reformulación de la acción. Evidencia según enlaces:

<http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/riesgos.nsf/MapaRiesgoProcesoCorrupcionV3?OpenView&Start=1&Count=30&Expand=1#1>

<http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/Isodoc/auditoria.nsf/97beb4719f7d85d05257e2004bd1f3/dac55a6ea190c10052584d5004a59b6?OpenDocument>

Se recomienda revisar el mapa de riesgos de corrupción frente a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020 establecida por el DAFP (enlace: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2jUBdeu/view_file/34316499), de tal forma que se verifique su valoración e impacto de los riesgos, teniendo en cuenta la eficacia de los controles. De igual forma actualizar el mapa de riesgos frente a las ACPM que ya cumplieron las actividades planificadas y ejecutadas una vez sea evaluada su eficacia por parte de la Oficina de Control Interno.