

CIUDADANO 2016
OFICINA DE CONTROL INTERNO
CORTE : 30 ABRIL DE 2016

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Monitoreo Realizado por la OAP	Seguimiento Control Interno a corte 30/04/2016	% de avance	
"Política Administración del Riesgo"	1.1	Verificar que la política de riesgo cumpla con los lineamientos del decreto 124 de 2016	Código de ética y buen gobierno actualizado con la política de administración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación	20/04/2016	Se realizó la actualización del código de ética y buen gobierno V.6, en donde la política de gestión de riesgos se incluyeron los riesgos de corrupción. http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MECI/CODIGO%20DE%20ETICA%20Y%20BUEN%20GOBIERNO/CODIGO_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf	La actividad se cumplió en los tiempos establecidos los interesados pueden visualizar el soporte a través del link: http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MECI/CODIGO%20DE%20ETICA%20Y%20BUEN%20GOBIERNO/CODIGO_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf	100%
	1.2	Socializar la política de Riesgos	Comunicado por correo electrónico y/o Sensibilización	Oficina Asesora de Planeación	29/04/2016	Se envió correo a los colaboradores de la entidad el día 29/04/2016 y se realizaron las jornadas de sensibilización correspondientes. Expediente Orfeo 201612002080001E listados de asistencia 032, 033.	La política del riesgo se socializó al interior de la entidad a través del correo electrónico dentro de los plazos establecidos (ver anexo 1) y a la ciudadanía en la página web http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MECI/CODIGO%20DE%20ETICA%20Y%20BUEN%20GOBIERNO/CODIGO_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf	100%
" Construcción del mapa de riesgos"	2.1	Identificar posibles nuevos riesgos de corrupción	Matriz mapa de riesgos etapa de identificación	Líderes de los procesos y Oficina Asesora de Planeación	29/07/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Julio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Julio.	0%
	2.2	Valorar los riesgos de corrupción identificados	Matriz mapa de riesgos etapa valoración del riesgo de corrupción	Líderes de los procesos	29/07/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Julio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Julio.	0%
	2.3	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	Líderes de los procesos y Oficina Asesora de Planeación	29/07/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Julio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Julio.	0%
	2.4	Definir acciones correctivas o preventivas para los riesgos que se encuentran en zona extrema, alta o moderada	ACPM	Líderes de los procesos	10/08/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Agosto	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Agosto.	0%
" Consulta y divulgación"	3.1	Realizar socialización del mapa de riesgos	Correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2016	Se envió correo a los colaboradores de la entidad el día 31/03/2016 en donde se informo la actualización del plan anticorrupción	El mapa de riesgo se socializó al interior de la entidad a través del correo electrónico dentro de los plazos establecidos (ver anexo 2) y a la ciudadanía en la página web http://www.superservicios.gov.co/content/download/11353/92264/version/1/file/Mapa+de+Riesgos+de+Corrupci%C3%B3n+2016.pdf	50%
					29/07/2016			
	3.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Publicación página web	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2016	El mapa fue publicado http://www.superservicios.gov.co/content/download/11353/92264/version/1/file/Mapa+de+Riesgos+de+Corrupci%C3%B3n+2016.pdf	Se cumplió con la publicación del mapa de riesgos en la página web http://www.superservicios.gov.co/content/download/11353/92264/version/1/file/Mapa+de+Riesgos+de+Corrupci%C3%B3n+2016.pdf	50%
					10/08/2016			
"Monitoreo y Revisión"	4.1	Realizar monitoreo al mapa de riesgos de corrupción identificados	Mapa de riesgos actualizado	Líderes de los procesos Oficina Asesora de Planeación	10/08/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Agosto	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Agosto.	0%
"Seguimiento"	5.1	Realizar seguimiento al mapa riesgos de corrupción	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Diez primeros días hábiles de Mayo	La Oficina de control Interno se encuentra dentro de los plazos de ley para la presentación del informe.	Se realizó el seguimiento correspondiente y se publica en la página web http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Oficina-de-Control-Interno/Informes-de-ley/Informe-seguimiento-plan-anticorrupcion	100%
					Diez primeros días hábiles de Septiembre			
					Diez primeros días hábiles de Enero 2017			

Componente 2: Racionalización de Trámites

En la actualidad se tiene planeado realizar el tratamiento a tres trámites así:

Actualización del registro único de prestadores de servicios públicos - RUPS
Cancelación del registro único de prestadores de servicios públicos-RUPS
Inscripción del registro único de prestadores de servicios públicos-RUPS

Al corte del Primer Trimestre del 2016 se evidenció un avance en la definición de los requerimientos para el desarrollo tecnológico de dichos trámites. El soporte se encuentra ubicado en EXPEDIENTE: 2016160180100014E - RADICADO:20161600036783

Es importante aclarar que dicho componente tiene un tratamiento especial pues su seguimiento se realiza a través del aplicativo SUIT.

Componente 3: Atención al Ciudadano

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Realizado por la OAP 6 de Mayo de 2016	Seguimiento Control Interno a corte 30/04/2016	% de avance	
"Estructura administrativa y direccionamiento estratégico"	1.1	Contribuir con la implementación del modelo integrado de planeación y gestión y las políticas de desarrollo administrativo que soporten al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos	Actividades desarrolladas por el despacho	Despacho	01/01/2016 a 31/12/2016	<p>Durante el mes de enero de 2016, se gestionaron los siguientes componentes para el desarrollo del modelo integrado de planeación y gestión:</p> <p>Programación y ejecución presupuestal: Se efectuó la desagregación del presupuesto de gastos para 2016 y se efectúan asignaciones internas, de conformidad con lo establecido en la normatividad- Proyectos de inversión: Se realizó la distribución de recursos por dependencias, mediante la Resolución 20165330000085</p> <p>Reunión de Comité editorial, para analizar la presencia en medios de la Entidad y se ajustaron criterios de presencia institucional para el 2016.</p> <p>Se realizó Comité de coordinación de control interno y se instaló la auditoría integral de la CGR.</p> <p>Se realizó CDA donde se trataron aspectos inherentes a la gestión institucional y seguimiento a los planes de acción de las dependencias.</p> <p>Febrero: Durante el mes de febrero de 2016, se gestionaron los siguientes componentes para el desarrollo del modelo integrado de planeación y gestión, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó 4 reuniones de Comité editorial donde el equipo directivo y el grupo de comunicaciones analiza permanentemente la presencia de la entidad en medios de comunicación. • Se realizó comité de Desarrollo Administrativo – equipo Misional y de Gobierno donde se trataron aspectos inherentes a la gestión institucional y seguimiento a los planes de acción de las dependencias. <p>Marzo: Durante el mes de marzo de 2016, se gestionaron los siguientes componentes para el desarrollo del modelo integrado de planeación y gestión, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó reunión semanal de Comité editorial (4) donde el equipo directivo y el grupo de comunicaciones analiza permanentemente la presencia de la entidad en medios de comunicación. • Se realizó comité de Desarrollo Administrativo – equipo Misional y de Gobierno donde se trataron aspectos inherentes a la gestión institucional y seguimiento a los planes de acción de las dependencias. <p>Evidencias: Comité editorial: 201610302080001E Comité desarrollo administrativo: 2016120021500001E</p>	Se dió cumplimiento a los diferentes comités programados. Dichas actas se encuentran en los expedientes correspondientes.	Actividad por Demanda
	1.2	Actualizar el procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Oficina Asesora de Planeación Dirección General Territorial	15/04/2016	La Oficina Asesora de Planeación y la Dirección General Territorial han trabajado en la revisión y actualización del procedimiento de QRS. Reunión realizada el 22 de abril de 2016. Expediente 2016120020800001E folio 066. Debido a la importancia de la actualizar el procedimiento, se esta realizando una ampliación de plazo para el mes de Junio.	Actividad no cumplida. Si bien se han realizado reuniones para la actualización del procedimiento, en la actualidad no se cuenta actualizado en SIGME. Así las cosas es importante que se replantee las fechas con el fin de que se encuentren a cordes a la publicación del procedimiento	30%
	1.3	Revisar y actualizar los temas de la gestión institucional relacionados con el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.	Temas de la gestión institucional relacionados con el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano actualizado	Dirección General Territorial	01/02/2016 a 31/12/2016	<p>La Dirección General Territorial se encuentra trabajando con el DNP el Manual de Oferta Institucional–MOI: Participación en capacitación con DNP sobre el diligenciamiento del MOI, esta herramienta se pone al servicio de todas las entidades del orden nacional y territorial y del público en general, con el fin de que se constituya en un instrumento fundamental para la articulación Nación – Territorio, al consolidar la información sobre los diferentes programas y proyectos del Gobierno Nacional a los cuales pueden acceder los departamentos y los municipios para ayudar cumplir con las políticas sectoriales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.</p> <p>Gobierno en Línea: Mesa sectorial Planeación Nacional con Mintic, en la cual se determinó que los días jueves de todas las semanas del mes de abril, mayo y junio se tendrá acompañamiento a todas las entidades del sector respecto a su ejecución del Manual de referencia y demás en Gobierno en Línea con el fin de atender los lineamientos de competencia de la DGT</p>	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
2.1	Apoyar desde las competencias del Grupo de Comunicaciones el desarrollo de los eventos y actividades institucionales internas realizados por la entidad o en los que ésta participe	Eventos y actividades institucionales internas apoyadas	Grupo de Comunicaciones	01/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción del Grupo de Comunicaciones (11167)	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda	

"Fortalecimiento de los canales de atención"	2.2	Divulgar la gestión institucional a medios de comunicación masiva, mediante comunicados de prensa y atención de solicitudes periódicas	Gestión institucional divulgada a medios de comunicación masiva	Grupo de Comunicaciones	01/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción del Grupo de Comunicaciones (11168)	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	2.3	Administrar y actualizar el contenido de los medios de comunicación electrónicos a cargo del Grupo de Comunicaciones (página web, redes sociales e intranet), conforme a las necesidades del área y las solicitudes de las dependencias de la entidad.	Medios de comunicación electrónicos administrados y actualizados en contenido	Grupo de Comunicaciones	01/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción del Grupo de Comunicaciones (11171)	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	2.4	Promover creación de CDCS en municipios donde son inexistentes y orientar los ya creados, teniendo en cuenta zonas priorizadas definidas por el Gobierno Nacional, con campañas comunicacionales de pedagogía ciudadana o en las actividades de Participación Ciudadana.	Municipios donde se promovió la implementación y orientó los CDCS ya creados	Direcciones territoriales	01/03/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales DGT 11323. Se publico del instructivo de participación ciudadana PC-I-001 como guía temática, el cual orienta, canaliza la planeación ejecución y seguimiento de las actividades de participación ciudadana de la SSPD en el territorio nacional, lideradas por la Dirección General Territorial y Direcciones territoriales basados en el enfoque de promoción de los derechos de los usuarios. Unificar criterios de organización y líneas de acción de las actividades contenidas en este grupo de estrategias. Apoya y promociona en control social de la ciudadanía por medio de herramientas de participación ciudadana contenidos en este instructivo. Fortalece la presencia institucional de la SSPD en el territorio nacional, basado en la promoción y protección de los derechos. Evidencia: http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MAPA_DE_PROCESO/PARTICIPACION_Y_SERVICIO_AL_CIUDADANO/SUBPROCESO_PARTICIPACION_CIUDADANA/DOCUMENTACION_ASOCIADA/PC_I_001_INSTRUCTIVO_PARTICIPACION_CIUDADANA.pdf Centro 11251. Esta actividad se ejecuta a partir del mes de mayo. Norte 11179. A Abril se realizaron (2) dos eventos: 1. El Piñon- Magdalena realizado el 08/04/2016. En Tamalameque-Cesar realizado el 15/04/2016. Evidencia: Sistema Documental ORFEO, expedientes virtuales: 2016820320300002E, 2016820320300003E Occidente 11180: A abril se realizaron: 1 Jornadas de vocales de control y CDCS en la alcaldía de Medellín, 2 jornadas de todos con la Superservicios en Tado Choco- Girardot Anitoquia respectivamente, de igual manera se realizo la Exposervicios en el municipio de Fredonia. Evidencia: Sistema Documental ORFEO, expedientes: 2015830320100001E, 2016830320900002E, 2016830320900001E y 2016830320300001E Oriente 11272. Se remitió comunicación a todos los departamentos de competencia Santander, Norte de Santander y Arauca en aras de promover la conformación de los CDCS y actualizar la base de datos. Evidencia: Expediente ORFEO No 2016840320100001E. Se realizaron - Jornada con autoridades Landazuri - Santander abril 7 de 2016 y jornada Superservicios para todos Barbosa - Santander abril 16 de 2016, ejercicio basado en la promoción de la participación y el control social a través de jornadas formativas contando con presencia de autoridades municipales. Evidencia: Expedientes ORFEO No 2016840320300042E y 2016840320300024E Suoccidente 11228: En Cali - Valle en el marco de Superservicios rural el día 8/04/2016. Evidencia: Sistema documental ORFEO: 2016850320300007E.	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda

	2.5	Fortalecer los canales de atención.	Informe de potencialización de los canales de atención de la Superservicios.	Dirección General Territorial	01/02/2016 a 30/11/2016	<p>Callcenter: Febrero: con nueva tecnología AVAYA se ha incrementado la atención de llamadas, con 2.988 llamadas atendidas y 751 mensajes de chat, se brindó asesoramiento a usuarios de SPD a nivel Nacional. Marzo : Durante el mes de marzo de 2016, con la nueva tecnología AVAYA se sigue incrementando la atención de llamadas que ingresan a este canal de atención, con 2.860 llamadas atendidas y 640 mensajes de chat, se brindó asesoramiento a los usuarios de servicios públicos domiciliarios a nivel Nacional. Abril: incremento en atención de llamadas que ingresan a este canal de atención, con 2.931 llamadas atendidas y 499 mensajes de chat, se brindó asesoramiento a los usuarios de servicios públicos domiciliarios a nivel Nacional.</p> <p>2) SIC - Febrero: Ruta del Consumidor: seguimiento a las unidades móviles 1, 2, 3 y 4 que integran la Red Nacional del Consumidor, desde el 1 al 30 de Abril de 2016, se atendieron 1.102 usuarios de SPD en 4 localidades de Bogotá y 17 Municipios de los Departamentos de Sucre, Meta, Antioquia y Caldas, se brindó asesoría personalizada a los usuarios de SP, se informó como debían presentar y hacer seguimiento a sus reclamaciones ante las diferentes prestadoras. Marzo : Ruta del Consumidor: Se realizó seguimiento a las unidades móviles 1, 2, 3 y 4 que integran la Red Nacional del Consumidor, desde el 1 al 31 de Marzo de 2016, se atendieron 565 usuarios de servicios públicos domiciliarios, se brindó asesoría personalizada a los usuarios de servicios públicos, se informó como debían presentar y hacer seguimiento a sus reclamaciones ante las diferentes prestadoras. Abril: Ruta del Consumidor: seguimiento a las unidades móviles 1, 2, 3 y 4 que integran la Red Nacional del Consumidor, desde el 1 al 30 de Abril de 2016, se atendieron 1.102 usuarios de SPD en 4 localidades de Bogotá y 17 Municipios de los Departamentos de Sucre, Meta, Antioquia y Caldas, se brindó asesoría personalizada a los usuarios de SP, se informó como debían presentar y hacer seguimiento a sus reclamaciones ante las diferentes prestadoras.</p> <p>3) PAS: Febrero: Mediante los 17 Puntos de Atención Superservicios - PAS, se realizaron 1.499 atenciones personalizadas, donde se brindo orientación y asesoramiento a los usuarios de servicios públicos domiciliarios a nivel Nacional. Marzo: seguimiento a la prestación del servicio en los 17 PAS, mediante los cuales entre el 1 al 31 de Marzo de 2016, se atendieron 1.363 de las DTOCC, DTC, DTSOCC y DTN, usuarios de servicios públicos domiciliarios a nivel Nacional. Abril: Mediante los 17 Puntos de Atención Superservicios - PAS, se realizaron 1.499 atenciones personalizadas, donde se brindo orientación y asesoramiento a los usuarios de servicios públicos domiciliarios a nivel Nacional.</p> <p>Evidencias: http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=491795. http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=492259. http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=492900</p> <p>2)SIC - Ruta del Consumidor: Se realizó seguimiento a las unidades móviles 1 y 2 que integran la Red Nacional del Consumidor, durante el 15/01/16 y el 29/02/16, se atendieron 472 usuarios de servicios públicos domiciliarios, en 2 localidades de Bogotá y 17 mcpins de los Deptos de Huila y Magdalena, asesoría personalizada a los usuarios de</p>	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	2.6	Realizar seguimiento y actualización de los indicadores de los subprocesos.	Fichas de indicadores de los subprocesos actualizados en el SIGME.	Direcciones territoriales	01/01/2016 a 30/11/2016	Las Direcciones Territoriales no esta midiendo oportunamente los indicadores de gestión. El día 12 de mayo la profesional de la OAP envía correo electrónico recordando el tema	Actividad No cumplida. No se presentó la actualización de los indicadores publicados en SIGME de las Direcciones Territoriales	0%
	2.7	Desarrollar estrategias de pedagogía ciudadana para promover en los usuarios temas relacionados en servicios públicos domiciliarios y en la oferta institucional de la SSPD, por medio de canales de atención y participación ciudadana.	Estrategias de pedagogía ciudadana para promover en los usuarios el conocimiento de los asuntos relacionados en servicios públicos domiciliarios y en la oferta institucional de la SSPD, por medio de canales de atención y participación ciudadana	Dirección General Territorial	01/04/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción del Grupo de Comunicaciones (11126)	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
"Talento humano"	3.1	Realizar jornadas académicas para el personal que ejerce funciones o ejecuta actividades de servicio al ciudadano.	Jornadas académicas para el personal que ejerce funciones o ejecuta actividades de servicio al ciudadano.	Dirección General Territorial	Mayo y octubre de 2016	<p>DGT (11130). Febrero: se realizó reunión con la ESAP Escuela de Administración Pública, con la Dra. Clemencia Rodríguez conjuntamente con la Dra. Dora Araque, Dra. Sandra Guzmán y Ronald Javier Rodríguez, por la SSPD, con el fin de organizar las jornadas académicas mediante Diplomados Presenciales a través de las diferentes Direcciones Regionales que maneja la ESAP, con el fin de incluir a todas las personas que prestan la atención de servicio al ciudadano en las 5 Direcciones Territoriales. Evidencia: ORFEO 2016800020600001E archivo 042</p> <p>Marzo: Se realizaron contactos telefónicos con la ESAP Escuela de Administración Pública, los días 10,15 y 18 de marzo de 2016 con la Dra. Clemencia Rodríguez, con el fin de organizar las jornadas académicas mediante Cursos Presenciales a través de las diferentes Direcciones Regionales que maneja la ESAP, con el fin de incluir a todas las personas que prestan la atención de servicio al ciudadano en los PAS y en las Oficinas de PQR de las 5 Direcciones Territoriales.</p> <p>Abril: Se realizó actividad de Jornada Académica en Bogotá, los días 25, 26 y 27 de Abril de 2016 en el Hotel Tequendama, a los 5 Directores Territoriales y los Asesores Jurídicos de cada Dirección Territorial, donde se realizó capacitación en temas jurídicos de: Notificaciones y conteo de términos, Actuaciones Administrativas Sancionatorias y Decreto de Multas - Ley Nacional de Desarrollo, con el fin de que sean adoptadas las recomendaciones, observaciones y conclusiones, de la Oficina Jurídica, dentro del análisis, proyección y expedición de los actos administrativos que se resuelva cada una de las mismas. Evidencia: Expediente ORFEO 2016800020600001E, archivos 84, 86 y 88</p>	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda

	3.2	Implementar y desarrollar programas de capacitación virtual en los municipios de competencia de la Territorial.	Programas de capacitación virtual implementados y desarrollados en municipios de competencia de la Territorial.	Direcciones territoriales	Julio de 2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11253 Norte 11183 Occidente 11185 Oriente 11274 Suroccidente 11230	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.1	Realizar seguimiento al proceso de notificaciones, sanciones y cumplimientos a fallos y emitir el informe respectivo.	Notificaciones emitidas por la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	01/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11266: Enero: Se expidieron actos por la DTC que requieren notificación por aviso 429 de los cuales se efectuaron 429. Evidencia: ORFEO/estadísticas/reporte de fallos y cumplimientos. Marzo: se expedieron 4536 actos administrativos durante el mes de marzo, se surtieron 2551 notificaciones. Ubicación: ORFEO/estadísticas/reporte de fallos y cumplimientos. Abril Se expidieron al mes de abril 6.311 actos administrativos y se realizaron 2537 notificaciones. Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B3eH6IDKpquvazhYUDVFd181bVE . Norte 11211: Enero: en este periodo se radicaron 2005 acto administrativos y se notificaron 384, notificaciones que corresponden no solo algunos actos de enero, sino de meses anteriores. Evidencia: Cuadro de notificaciones 2016 - https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0Bw1PoToWXZJIYVxQ0Uc24tEE Febrero: en este periodo se radicaron 240 acto administrativos y se notificaron de estos 77. Pero adicionalmente se notificaron 669 actos expedidos en periodos anteriores, para un total de notificaciones 746. : Cuadro de notificaciones 2016 - https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0Bw1PoToWXZJIYVxQ0Uc24tEE Marzo: en este periodo se radicaron 986 acto administrativos y se notificaron de estos 11. Pero adicionalmente se notificaron 619 actos expedidos en periodos anteriores, para un total de notificaciones 630. Evidencia: Cuadro de notificaciones 2016 - https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0Bw1PoToWXZJIYVxQ0Uc24tEE Abril: En este periodo se radicaron 1612 actos administrativos y se notificaron a usuario y empresas 242. Evidencia: Cuadro de notificaciones: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/0Bw1PoToWXZJIYVxQ0Uc24tEE .	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.2	Resolver las PQR que se presentaron ante la Dirección Territorial de la vigencia anterior.	PQR tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11256 Enero: Los PQRS radicados en la vigencia anterior son 137 y se tramitaron 13 en enero. Es importante anotar que durante el mes de enero la gestión de la Dirección Territorial se ve afectada por la ausencia de contratistas que inician actividades a finales del mes. Evidencia: http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 Febrero: Los PQRS radicados en la vigencia anterior son 251 y se tramitaron 247 en febrero. Evidencia: http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 Marzo: Los PQRS radicados en la vigencia anterior son 253 y se tramitaron 248 en marzo. Evidencia: http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 Abril: Los PQRS radicados en la vigencia anterior son 262 y se tramitaron 260 Evidencia: https://drive.google.com/drive/folders/0B3eH6IDKpquvazhYUDVFd181bVE Norte 11191 Enero: En este periodo el nivel de evacuación fue del tan solo 8%, debido a que los contratos de apoyo a la gestión fueron suscritos a finales del mes de enero/16. Evidencia: Cuadro de tramites de la DGT - http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 . Febrero En este periodo el nivel de evacuación fue del 88%, quedando solo 37 tramites pendientes de evacuar. El incremento en la evacuación se debió a la firma de contratos del personal de apoyo. Evidencia: Cuadro de tramites de la DGT - http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 . Marzo: En este periodo el nivel de evacuación fue del 89%, quedando solo 35 tramites pendientes de evacuar. El incremento en la evacuación se debió a la firma de contratos del personal de apoyo. Evidencia: Cuadro de tramites de la DGT - http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 Abril: en este periodo el nivel de evacuación fue del 94%, quedando pendiente por tramitar solo 18 radicados para cubrir el 100% Evidencia: Cuadro de tramites de la DGT: http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 . Occidente 11190 Enero: De las 75 PQR radicadas en la Vigencia Anterior para trámite, no se tramitó ninguna en el periodo de Enero Evidencia: Cuadro de Trámites - DGT : http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs;jsessionid=12CDE1F2A537485ECADA8170D986A22C?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490379 Febrero: De las 72 PQR radicadas en la Vigencia Anterior para trámite, se tramitó 71 PQR en el periodo de Febrero. Evidencia: Cuadro de Trámites - DGT : http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs;jsessionid=12CDE1F2A537485ECADA8170D986A22C?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490379	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.3	Resolver los Recursos de Apelación y de Queja que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	Recursos de Apelación y de Queja tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11257 Norte 11193 Occidente 11192 Oriente 11278 Suroccidente 11234	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda

"Normativo y procedimental"	4.4	Resolver los Recursos de Reposición que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	Recursos de Reposición tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11258 Norte 11195 Occidente 11194 Oriente 11279 Suroccidente 11235	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.5	Resolver las Revocatorias que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	Revocatorias tramitadas, radicadas en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11259 Norte 11197 Occidente 11196 Oriente 11280 Suroccidente 11236	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.6	Resolver los SAP que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	SAP tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11260 Norte 11199 Occidente 11198 Oriente 11281 Suroccidente 11237	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.7	Resolver las PQR que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidas entre el 1 de enero y el 15 de diciembre de 2016.	PQR tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 15 de diciembre de 2016 ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11261 Norte 11201 Occidente 11200 Oriente 11282 Suroccidente 11238	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.8	Resolver los Recursos de Apelación y de Queja que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	Recursos de Apelación y de Queja tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016 ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11262 Norte 11202 Occidente 11203 Oriente 11283 Suroccidente 11239	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.9	Resolver los Recursos de Reposición que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	Recursos de Reposición tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016 ante la Dirección Territorial	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11263 Norte 11205 Occidente 11204 Oriente 11284 Suroccidente 11240	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.10	Resolver las Revocatorias que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidas entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	Revocatorias tramitadas, radicadas entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016 ante la Dirección Territorial	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11264 Norte 11207 Occidente 11206 Oriente 11285 Suroccidente 11241	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.11	Resolver los SAP que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016.	SAP tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016 ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11265 Norte 11209 Occidente 11208 Oriente 11286 Suroccidente 11242	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda

	4.12	Realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones administrativas, de acuerdo con el Instructivo (SIGME) y sobre las no cumplidas, realizar las actuaciones legales necesarias para garantizar su cumplimiento.	Actos administrativos cumplidos.	Direcciones territoriales	2/01/2016 a 31/12/2016	Actividad reportada en el plan de acción de la territoriales Centro 11267 Norte 11213 Occidente 11212 Oriente 11288 Suroccidente 11244	Existe el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTION que soporta el cumplimiento. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.13	Realizar seguimiento al aplicativo sancionados	Informe de seguimiento al aplicativo sancionados.	Dirección General Territorial	1/02/2016 a 31/12/2016	El informe de sancionados se encuentra publicado en el siguiente link: http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=492253	Existe un informe que soporta el seguimiento al aplicativo Sancionados. Sin embargo la dirección de su publicación no es de acceso a la Ciudadanía, situación que contradice la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana.	Actividad por Demanda
	4.14	Elaborar informe de seguimiento al estado de los trámites.	Informe de seguimiento del estado de los trámites y determinar la procedencia de las ACPM correspondiente.	Dirección General Territorial	Mayo, agosto y noviembre de 2016	Se tiene programado para finalizar el mes de mayo	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Mayo	0%
"Relacionamiento con el ciudadano"	5.1	Realizar la caracterización de usuarios y remitir el documento definitivo al MinTic	Documento de caracterización de usuarios	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Junio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Junio	0%
	5.2	Analizar y comparar con respecto al año anterior los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios.	Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Dirección General Territorial	Diciembre de 2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Diciembre	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Diciembre	0%

Componente 4: Rendición de Cuentas

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Realizado por la OAP 6 de Mayo de 2016	Seguimiento Control Interno a corte 30/04/2016	% de avance	
"Información de Calidad y en lenguaje comprensible"	1.1	Remitir informe con los resultados de impacto de la vigencia anterior	Informes misionales para la elaboración del informe de rendición de cuentas	Líderes de los procesos misionales	15/01/2016	Los informes fueron emitidos por los líderes de las áreas, con los cuales se consolidó el informe de gestión anual para la vigencia 2015 y fue publicado en el siguiente link http://www.superservicios.gov.co/content/download/10884/89000/version/1/file/Informe+de+gesti%C3%B3n+Institucional+a+diciembre+31+de+2015.pdf	La actividad se cumplió en los tiempos establecidos los interesados pueden visualizar el soporte a través del link: http://www.superservicios.gov.co/content/download/10884/89000/version/1/file/Informe+de+gesti%C3%B3n+Institucional+a+diciembre+31+de+2015.pdf	100%
	1.2	Preparar y publicar el informe de rendición de cuentas	Informe publicado	Oficina Asesora de Planeación	1 mes antes de la fecha de rendición de cuentas	Informe publicado en el siguiente link http://www.superservicios.gov.co/content/download/11547/93493/version/1/file/Informe+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas.+Vigencia+2015.pdf	Se cumplió con la publicación del informe de rendición de cuentas en la página web http://www.superservicios.gov.co/content/download/11547/93493/version/1/file/Informe+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas.+Vigencia+2015.pdf	100%
	1.3	Realizar boletín de prensa para motivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas	Boletín de prensa	Comunicaciones	1 mes antes de la fecha de rendición de cuentas	El boletín se enviara la semana del 16 al 20 de mayo de 2016	Actividad no cumplida. No se cumplió con las fechas programadas. No se encuentra soporte del boletín de prensa. Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas será el 20 de mayo dicho boletín debía salir un mes antes de la fecha de rendición o sea el 20 de Abril.	0%
	1.4	Mantener actualizada la página Web en el link de rendición de cuentas	Página Web	Comunicaciones	30/06/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Junio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Junio	0%
"Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones"	2.1	Convocar a las organizaciones sociales y ciudadanías a la Audiencia Pública	Invitaciones	Dirección General Territorial Comunicaciones	30/06/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Junio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Junio	0%
	2.2	Realizar la Audiencia Pública	Evento Realizado	Despacho Procesos Misionales Oficina Asesora de Planeación Oficina de Informática Comunicaciones	30/06/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Mayo	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Junio	0%

	2.3	Publicar los principales comentarios y respuestas a las preguntas recibidas de la ciudadanía en la Audiencia Pública	Documento publicado Página Web	Dirección General Territorial	30/07/2016	Esta actividad se encuentra planificada para el mes de Julio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Julio	0%
	2.4	Participar en las ferias nacionales de servicio con informes de rendición de cuentas	Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Despacho Proceso Misionales	Depende de la programación del DNP	Se participó en la feria nacional de servicio al ciudadano el 30 de abril en Quibdó- Chocó	Actividad por demanda. En el primer trimestre se participó en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano.	Actividad por Demanda
" Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas"	3.1	Comunicado interno sobre la responsabilidad de todos los servidores frente a la rendición de cuentas	Correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación	1 mes antes del evento de rendición de cuentas	La oficina Asesora de planeación remitió por el correo interno la comunicación de publicación del informe de rendición de cuentas. (correos del 6 y 12 de mayo de 2016)	Se remitieron correos internos (ver anexo 3), sin embargo se remitieron por fuera de los tiempos programados en el Plan.	100%
	3.2	Implementar la estrategia de sensibilización a los ciudadanos en la página Web para que participen en la rendición de cuentas	Banner en la página Web motivando a los ciudadanos a participar en la rendición de cuentas	Dirección General Territorial	1 mes antes del evento de rendición de cuentas	http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Rendicion-de-cuentas	Se cumplió con la actividad, existe un banner en la pagina web donde se invita a los ciudadanos a participar en la rendición de cuentas. http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Rendicion-de-cuentas	100%
" Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional"	4.1	Diseñar la encuesta de percepción a los actores externos en los eventos de rendición	Diseño encuesta	Dirección General Territorial	10 días antes del evento de rendición de cuentas	La DGT cuenta con el preliminar de la encuesta de satisfacción, estan reevaluando la pertinencia de las preguntas formuladas.	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Mayo	0%
	4.2	Aplicar la encuesta de percepción en el evento de rendición de cuentas	Encuesta aplicada	Dirección General Territorial	El día del evento de rendición de cuentas	La rendición de cuentas se realizará el día 20 de mayo de 2016.	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Mayo	0%
	4.3	Publicar en la página web el resultado de la evaluación de percepción del evento de rendición de cuentas	Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional	Dirección General Territorial	20 días después de realizado el evento	La rendición de cuentas se realizará el día 20 de mayo de 2016.	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará en el mes de Mayo	0%

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Realizado por la OAP 6 de Mayo de 2016	Seguimiento Control Interno a corte 30/04/2016	% de avance	
" Lineamientos de transparencia activa"	1.1	Actualizar y publicar la información en datos abiertos www.datos.gov.co	Información publicada en datos abiertos	Grupo de Contratos	Trimestralmente	Información actualizada y publicada en el portal www.datos.gov.co	Actividad no cumplida. Una vez consultada el portal www.datos.gov.co no se encuentra actualizada la información del ultimo trimestre del 2016. Se evidencia un reporte en el mes de febrero de 2016.	8,33%
	1.2	Registrar en el SUIT los nuevos trámites de la SSPD	Trámites actualizados en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2016 5/12/2016	Esta actividad esta programada para iniciar en Junio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir del mes de junio	0%
	1.3	Publicar la información sobre contratación pública de la Entidad.	Información sobre Contratación Pública en el SECOP	Grupo de Contratos	Mensual	Se evidencia la publicación de los contratos en la página del SECOP. www.contratos.gov.co	Se ha cumplido con la publicación de los contratos a través de la pagina del SECOP. Para tal fin el ciudadano puede ingresar a la dirección http://www.colombiacompra.gov.co/ y utilizar los diferentes motores de busqueda con el fin de identificar la contratación realizada por la Entidad. Adicionalmente puede ingresar a la dirección http://www.superservicios.gov.co/Contratacion y seleccionar la pestaña contratación.	25%
	1.4	Realizar una estrategia para actualizar la información de los servidores públicos en la página del SIGEP	Hojas de vida registradas	Gestión humana Grupo de contratos	30/07/2016 5/12/2016	Esta actividad esta programada para iniciar en Julio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir del mes de julio	0%
" Lineamientos de transparencia pasiva"	2.1	Atender las solicitudes de información en los términos establecidos en la Ley.	Informes de PQR	Dirección General Territorial	Permanente	El día 4 de mayo la Dirección General Territorial publicó el informe de las QRS. http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Transparencia-y-acceso-a-informacion-publica	Se cumplió con la publicación del informe de PQR del primer trimestre del 2016 en la página web http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Tramite-su-solicitud	Actividad por Demanda
"Elaboración instrumentos de gestión de la información"	3.1	Revisar y actualizar el registro de activos de información	Inventario de activos	Oficina de Informática	30/05/2016	Esta actividad se realiza en el mes de mayo	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir en el mes de Mayo	0%
	3.2	Revisar y definir el esquema de publicaciones (físicas y pagina web - GEL)	Esquema de publicaciones	Oficina Asesora de Planeación Grupo de comunicaciones	30/05/2016	Esta actividad se realiza en el mes de mayo	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir en el mes de Mayo	0%
	3.3	Revisar y actualizar las tablas de retención documental	TRD actualizadas	Grupo de gestión documental	30/12/2016	Esta actividad esta planificada para el mes de Diciembre	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir en el mes de Diciembre	0%

"Criterio diferencial de accesibilidad"	4.1	Revisar y adecuar la página web de la entidad para que cumpla con las directrices de accesibilidad y usabilidad definidas en GEL	Página WEB ajustada	Oficina de Informática Grupo de comunicaciones	30/12/2016	Esta actividad esta planificada para el mes de Diciembre	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir en el mes de Diciembre	0%
" Monitoreo del acceso a la información pública"	5.1	Elaborar un informe semestral sobre las solicitudes recibidas y su tiempo de respuesta, número de solicitudes trasladadas a otra entidad por no ser competencia de la SSPD, número de solicitudes a las que se le negó el acceso de información	Informe	Dirección General Territorial	10/07/2016 25/01/2017	Esta actividad esta planificada para el mes de Julio	Conforme a la fecha programada la actividad se evaluará a partir del mes de julio	0%

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

En términos generales se puede concluir que la Superintendencia ha venido cumpliendo con las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Una vez realizada la verificación por parte de la Oficina de Control Interno se pudo evidenciar que las actividades evaluadas en su mayoría cuentan con los soportes de cumplimiento los cuales se pueden visualizar en la presente matriz de seguimiento del primer trimestre del 2016. Sin embargo, existen algunas actividades identificadas en color rojo que no cumplieron el porcentaje planeado. Para tal fin se recomienda evaluar la pertinencia de las modificaciones correspondientes.

Por otra parte, existen algunos aspectos por mejorar que ayudaran a que dicho plan se fortalezca y le sirva a la ciudadanía para el correspondiente entendimiento de las actividad y cumplimiento de las metas trazadas. Entre ellas están:

Ajuste de fechas en actividades de componentes descritos en el Plan. De esta manera se podrá precisar el cumplimiento de las mismas y la ciudadanía tendrá mayor precisión sobre el cumplimiento de las mimas. Dichas actividades son:

- 5.1 Realizar seguimiento al mapa riesgos de corrupción del componente Gestión del riesgo de corrupción.
- 1.2 Actualizar el procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias del componente Atención al ciudadano.
- 2.1 Convocar a las organizaciones sociales y ciudadanías a la Audiencia Pública del componente rendición de cuenta.
- 2.2. Realizar la Audiencia Pública Pública del componente rendición de cuenta.

Modificar la redacción del encabezado de las actividades del componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (ver página 19). Pues en dicho encabezado se hace relación al componente Gestión de Riesgo de Corrupción, confundiendo al lector del documento.

Existe actividades que se cumplen con el reporte correspondiente en el aplicativo SIGGESTIÓN. Sin embargo, dicho aplicativo no es de acceso a la Ciudadanía, situación que desvirtua la finalidad del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana en cuanto a su acceso. Así las cosas se recomienda que los soportes del cumplimiento de actividades sean de completo acceso a la ciudadanía. Por tal motivo, es necesario que se utilice otras formas de reporte en el cumplimiento de actividades con el fin de que la ciudadanía pueda visualizar el avance del Plan.

ANEXOS

ANEXO 1

Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - OAP: Actualización política de riesgos, Cód... <https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=234150b0ef&view=pt&q=politica&qs=true&sear...>



Diana Paola Tocora monje <dptocora@superservicios.gov.co>

OAP: Actualización política de riesgos, Código de ética y Buen Gobierno

Comunicaciones Internas <comunicaciones_internas@superservicios.gov.co>
Para: Funcionarios SSPD <funcionariosspdp@superservicios.gov.co>

29 de abril de 2016, 16:04

Estimados funcionarios y contratistas:

La Oficina Asesora de Planeación informa que se ha actualizado la Política de gestión de riesgos, en el Código de ética y Buen Gobierno de la SSPD, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el decreto 124 de 2015 y la guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

El documento puede ser consultado en el siguiente link: http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MECI/CODIGO%20DE%20ETICA%20Y%20BUEN%20GOBIERNO/CODIGO_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf

Oficina Asesora de Planeación
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
PBX: (57-1) 6913005- Extensión 2431
htorres@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá, D.C., Colombia

—
Comunicaciones Internas Superservicios
wmolina@superservicios.gov.co



1 de 2

13/05/2016 09:59 a.m.

Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - OAP: Actualización política de riesgos, Có... <https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=234150b0ef&view=pt&q=politica&q=true&sear...>

ANEXO 2

Comunicación interna divulgación plan anticorrupción.pdf

1 / 1



Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - Oficina Asesora de P... <https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=234150b0ef&view=pt&sear...>



Diana Paola Tocora monje <dptocora@superservicios.gov.co>

Oficina Asesora de Planeación: Plan anticorrupción 2016

Comunicaciones Internas <comunicaciones_internas@superservicios.gov.co>

31 de marzo de 2016,
19:40

Para: Funcionarios SSPD <funcionariosspd@superservicios.gov.co>

Estimados funcionarios y contratistas:

La Oficina Asesora de Planeación informa que se ha actualizado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016 dando cumplimiento a lo establecido en el decreto 124 de 2016, el cual puede ser consultado en el siguiente link <http://www.superservicios.gov.co/content/download/11352/92258/version/1/file/Plan+anticorrupti%C3%B3n+2016.pdf>

Agradezco su atención.

Cordial saludo,

Heyda Luz Torres T.
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

—
Comunicaciones Internas Superservicios

ANEXO 3

Correo de Superintendencia de Servicios Públicos - FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS: "... https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=234150b0ef&view=pt&q=rendición de cuentas&qs...



Diana Paola Tocora monje <dptocora@superservicios.gov.co>

FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS: "Ponte el casco"

Comunicaciones Internas <comunicaciones_internas@superservicios.gov.co>
Para: Funcionarios SSPD <funcionariosspd@superservicios.gov.co>

6 de mayo de 2016, 16:13

Funcionarios y contratistas participen en la campaña "PONTE EL CASCO" dentro del marco de la Rendición de Cuentas 2015.



Proyecto: Wilmar Valencia, Auditor Oficina de Control Interno
Aprobó: Myriam Herrera Duran, Oficina de Control Interno