

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2019

Fecha de Publicación: 15 de mayo de 2019

Componente: Gestión de Riesgo de Corrupción					MONITOREO PLANEACIÓN Corte 30 de abril de 2019				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 de abril de 2019	
					enero	Febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
Subcomponente	Actividades	Código	Responsable	Fecha programada Inicio/Fin						
1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Revisar la Política de Administración de Riesgos	22737	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2019 31/10/2019	Actividad inicia en septiembre	Actividad inicia en septiembre	Actividad inicia en septiembre	Actividad inicia en septiembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	OK
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Socializar métodos y herramientas para el tratamiento de riesgos	22573	Oficina Asesora de Planeación	1/05/2019 31/05/2019	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramó la fecha inicialmente establecida (01/02/2019 al 30/03/2019) y sin soporte de justificación
	2.2. Definir tratamientos de los riesgos identificados para cada uno de los procesos	22575	Oficina Asesora de Planeación	1/08/2019 31/08/2019	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramó la fecha inicialmente establecida (01/06/2019 al 30/07/2019) y sin soporte de justificación
3. Consulta y divulgación	3.1. Validar los riesgos identificados por cada uno de los procesos; para los riesgos de corrupción consultarlos con grupos de interés	22574	Oficina Asesora de Planeación	1/06/2019 31/07/2019	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramó la fecha inicialmente establecida (01/04/2019 al 30/06/2019) y sin soporte de justificación
4. Monitoreo y revisión	4.1. Realizar seguimiento a los tratamientos de riesgo definidos mediante las ACPMs formuladas para tal fin	22576	Oficina Asesora de Planeación	1/09/2019 31/12/2019	Actividad inicia en septiembre	Actividad inicia en septiembre	Actividad inicia en septiembre	Actividad inicia en septiembre	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramó la fecha inicialmente establecida (01/08/2019 al 31/12/2019) y sin soporte de justificación
5. Seguimiento	5.1. Elaborar Informe Consolidado del Resultado de la Implementación de la Documentación de Controles	22280	Oficina de Control Interno	2/12/2019 30/12/2019	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	Actividad inicia en diciembre	No Programada en el Periodo de Seguimiento	OK

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019
Seguimiento Oficina de Control Interno

Entidad: Superintendencia de Servicios Públicos - Myriam Herrera Duran - Jefe Oficina de Control Interno
 Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2019
 Fecha de Publicación: 15 de mayo de 2019

Componente: Rendición de Cuentas					MONITOREO PLANEACIÓN Corte 30 de abril de 2019				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 de abril de 2019	
Subcomponente	Actividades	Código actividad	Responsable	Fecha programada Inicio/Fin	enero	Febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Analizar el estado de la estrategia de rendición de cuentas en la entidad durante la vigencia 2018	22545	Oficina Asesora de Planeación	15/01/2019 28/02/2019	Para este periodo se elaboró el componente número 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, relacionado con la Rendición de Cuentas. Evidencia en: https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/rendicion-cuentas	En este periodo, se implementó metodología DOFA, para el análisis de la rendición de cuentas de la entidad en vigencias anteriores. Con base en el resultado de la implementación del autodiagnóstico y los lineamientos que establece el DAFP en el micro-sitio MURC (Manual Único de Rendición de Cuentas II), se documentó el análisis y recomendaciones para la vigencia 2019. Evidencias en: https://drive.google.com/open?id=1R3-ie-a12EzHw5ABs4kRo3u_FpCSR7b	Actividad finalizada en febrero	Actividad finalizada en febrero	Cumplida	Se verificaron las evidencias y se encontraron de conformidad con los productos establecidos en el plan de acción 2019 en Sigestión.
	1.2. Diseñar la estrategia de rendición de cuentas 2019	22552	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2019 28/02/2019	Para el mes de febrero, se diseñó colectivamente la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2019 con base en: (i) los lineamientos que establece el DAFP en el micro-sitio MURC para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y (ii) en los insumos remitidos por las dependencias. Para ello se realizó reunión con delegados de las dependencias para el asunto, en la que se socializaron los resultados del análisis de la rendición de cuentas en vigencias anteriores. Evidencias en: Radicado 20191200018983, anexo 0002, Expediente No. 2019120222300002E https://drive.google.com/open?id=15aJufBJU1OY7wh1xCFG-As0ZBEmVSpT https://drive.google.com/open?id=1kpe7G_15WfanpUjtyejRyDJHcOs1ZVB https://drive.google.com/open?id=1AXm7K-cXo2a29nGUM-46BJ2U4x0zLZ1	Actividad finalizada en febrero	Actividad finalizada en febrero	Cumplida	Se verificaron las evidencias y se encontraron de conformidad con los productos establecidos en el plan de acción 2019 en Sigestión.	
	1.3. Recopilar y estructurar la información referente a los avances de las acciones adelantadas por parte de la Dirección intervenidas a las empresas en toma de posesión.	22262	Dirección de Entidades intervenidas y en Liquidación	01/01/2019 31/12/2019	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 en: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8	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 en: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8	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 en: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8	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 en: Enlace Google Drive: https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8	En Desarrollo	Actividad programada desde enero a diciembre, periodicidad mensual. Se evidenció en el link https://drive.google.com/drive/folders/0B-lq27p3jwBWNhWYnKa05pTm8 , se presentan avances de recopilación de información a partir de las Cifras representativas que las empresas en toma de posesión remiten y los avances que presentan los Agentes Especiales y Liquidadores en el informe de gestión previo a realizar la reunión de seguimiento y monitoreo. Se verifica el reporte la actividad 22262 meses de enero, febrero, marzo y abril cumplimiento del 100%
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Realizar ejercicios de rendición de cuentas	22734	Despacho del Superintendente	01/03/2019 20/12/2019	Actividad a reportar en abril	Actividad a reportar en abril	Actividad a reportar en abril	En marzo se realizó rueda de prensa con medios (6-mar) para presentar resultados de los procesos de intervención y devolución de cobros no autorizados a usuarios de acueducto. Se realizó además la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018 (27-mar) en Bogotá. Evidencias en: Informe de divulgación audiencia pública. Parrilla de redes sociales. Registro de evidencias en CO-F-002 Apoyo a eventos https://drive.google.com/drive/folders/1nmZCbe4EnLTva7JUs9VvuzHm26U5ZN-Z7usp=sharing	Cumplida	Actividad programada para los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas el 27 de marzo de 2019-Compensar Calle 94 Sala VIP Piso 3 Transmisión vía streaming en portal web y redes sociales. Soportes acordes con las actividades. En el plan de acción SIGGESTION actividad 22734 el porcentaje de ejecución se reporta en cero para el mes de abril y la descripción de la evidencia no corresponde con lo reportado en la matriz de seguimiento de la OAP. Esta actividad fue adelantada según la fecha inicial programada (01/04/2019 al 20/12/2019)
	2.2. Convocar a los grupos de interés para que participen en las actividades de rendición de cuentas	22735	Despacho del Superintendente	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Proximo reporte en junio	Se realizó convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas realizada en marzo. Para el efecto se diseñó la carta de invitación a grupos de interés y se divulgaron a través de todos los canales de comunicación de la entidad piezas de invitación a la ciudadanía, prestadores y colaboradores. Se realizó convocatoria a medios para rendir informe sobre estado de empresas intervenidas y devolución a usuarios por cobros no autorizados en la tarifa de acueducto. Desarrollo de encuentros y ronda de medios de comunicación en regiones para informar resultados de la gestión institucional y atender requerimientos periodísticos. Documentos soporte disponibles en https://drive.google.com/drive/folders/1ZK5fLSYwJkNWP-bmY7fT4zPWY0sh5X?usp=sharing	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre. Diseño de carta de invitación y divulgación a grupos de interés a través de canales de comunicación de la entidad. Informe estado empresas intervenidas y devolución a usuarios por cobros no autorizados en la tarifa de acueducto. Encuentros y ronda medios de comunicación en regiones. Evidencias de acuerdo con las actividades realizadas. Acorde con SIGGESTION se dio cumplimiento al 100% de las actividades en el mes de marzo.
	2.3. Realizar la rendición de cuentas del Sistema Integrado de Gestión y Mejora	22732	Oficina Asesora de Planeación	01/08/2019 31/08/2019	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	Actividad inicia en agosto	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad inicia en agosto

	2.4.	Establecer los canales y mecanismos para el diálogo o retroalimentación de las acciones de rendición de cuentas de los procesos de toma de posesión.	22264	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	01/01/2019 31/01/2019	Se creó un correo electrónico llamado rendicionintervenidas@superservicios.gov.co , con el fin de que la ciudadanía e interesados puedan presentar sus inquietudes a la Dirección acerca de los procesos de toma de posesión. De otro lado se pondrá en conocimiento de la ciudadanía la línea PBX.6913005 extensión: 2320 en las presentaciones semestrales de gestión de esta Dirección. evidencias en: Correo electrónico: rendicionintervenidas@superservicios.gov.co Teléfono: 6913005 extensión:2320	Actividad finalizada en enero	Actividad finalizada en enero	Actividad finalizada en enero	Cumplida	Se verificaron las evidencias y se encontraron de conformidad con los productos establecidos en el plan de acción 2019 en Sigestión.
	2.5.	Realizar las actividades necesarias para el proceso de rendición de cuentas de la entidad, en coordinación de la Oficina Asesora de Planeación.	22602	Dirección General Territorial	1/02/2019 20/12/2019	Actividad inicia en febrero	1. Informe de rendición de cuentas DGT sobre canales de atención y estrategia de participación ciudadana 2. Estrategia de rendición de cuentas 2019 de la DGT – reporte a Oficina de Planeación Evidencia en: https://drive.google.com/drive/folders/13xx58mkHVPW1hDFtVsnTAHhXQ-MGazS	1. Temas DGT presentación Rendición de cuentas 2. Estrategia de rendición de cuentas en las territoriales – videos, transmisión y actividades relacionadas en las 5 DTs. 3. Envío de Comunicaciones: Tareas DGT en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas – videos PAS y revisión de matriz de invitados 4. Propuesta de actividades para la estrategia de rendición de cuentas año 2019. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1hfwPQ95XhH9TU0sS0jS40FIBhVhV3Rf_	1. Elaboración de tablero de control de la gestión y trámite del dialogo en doble vía con la ciudadanía producto de la rendición de cuentas – Respuesta a usuarios, gestión y trámite. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/folders/183koRUN4FLbzUaf3MueW75gu2TBA8	En Desarrollo	Actividades programadas desde el mes de febrero hasta diciembre periodicidad mensual. Se elaboraron temas de presentación tales como: estrategia de rendición de cuentas territoriales, videos, matriz de invitados, propuesta para estrategia, tablero de control de gestión y trámite del dialogo con la ciudadanía, respuesta a los usuarios. Registros y soportes acorde con las actividades. Según reporte SIGGESTION se da cumplimiento al 100% de la actividad 22602 en los meses de febrero, marzo y abril.
3. Responsabilidad para la rendición de cuentas	3.1.	Socializar la estrategia de rendición de cuentas 2019 y el instructivo de rendición de cuentas	22553	Oficina Asesora de Planeación	12/03/2019 31/05/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Para este periodo se remitió memorando de comunicación interna a los jefes de dependencia, con el objetivo de socializar la estrategia de rendición de cuentas. Asimismo, se envió a designados de cada dependencia correos electrónicos, con el enlace web de la publicación de la estrategia y se solicitó su difusión en el interior de las dependencias. evidencias en: (i) Radicado 20191200023793 (ii) https://drive.google.com/open?id=1qsm-osmqm2WnDnCXo12pLPVtQQCERSQd	Para el mes de abril se presentó propuesta de actualización del instructivo Estrategia de Rendición de Cuentas, en la cual se adaptaron los lineamientos del micrositio Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) del DAFF. Evidencias en: https://drive.google.com/open?id=1LyEJukRne0zxiUvOlOFFJADUj_Bj7sT	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, abril y mayo. En el mes de marzo se realizó publicación de estrategia de rendición de cuentas y socialización. En el mes de abril se presentó propuesta para actualización del instructivo de rendición de cuentas. Acorde con reporte SIGGESTION se da cumplimiento al 100% de la actividad 22553 en los meses de marzo y abril. Se reprogramo la fecha inicialmente establecida (1/03/2019 al 15/03/2019) y sin soporte de justificación)
	3.2.	Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos resultado de las actividades de rendición de cuentas	22736	Despacho del Superintendente	01/05/2019 20/12/2019	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	Actividad inicia en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Se ejecutó la actividad antes de la fecha inicialmente establecida (01/06/2019 al 20/12/2019)
	3.3.	Diseñar y validar un mecanismo de seguimiento y evaluación de las actividades definidas en la estrategia de rendición de cuentas	22556	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2019 30/03/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Se diseñó una herramienta para hacerle seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas y se validó con el Despacho. Evidencias en: https://drive.google.com/open?id=1tCRa8tQ3UD2WwWtmXHM_WlIQGuYProDb Radicado 20191200018983, anexo 0008, Expediente No. 201912022300002E	Actividad finalizada en el mes de marzo	Cumplida	Actividad programada para cumplir en el mes de marzo. Se diseñó una herramienta para hacerle seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas y se validó con el Despacho. En SIGGESTION se reporta cumplimiento del 100% de la actividad 22556.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2019

Fecha de Publicación: 16 de mayo de 2019

Componente: Metodología para la Transparencia y el Acceso a la Información					MONITOREO PLANEACIÓN Corte 30 de abril de 2019				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 de abril de 2019	
Subcomponente	Actividades	Código	Responsable	Fecha programada	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
1.1.	Publicar boletín tarifario	22546	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	15/01/2019 20/12/2019	No se tiene producto programado para el mes de Enero.	No se tiene producto programado para el mes de Febrero.	Durante el mes de marzo se solicitó la publicación de los boletines tarifarios tanto para energía como para gas. Se puede consultar los informes a través del link: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/22546-publicar-boletin-tarifario/marzo	No se tiene producto programado para el mes de Abril.	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Se ingreso al link https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/22546-publicar-boletin-tarifario/marzo , se evidencia boletín tarifario octubre-diciembre 2018 y se encuentra en elaboración primer trimestre 2019. Según reporte SIGGESTION actividad 22546 en marzo presenta cumplimiento del 100%.
1.2.	Elaborar informe del Monitoreo de la calidad de la potencia de energía eléctrica	22541	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	15/01/2019 30/07/2019	No se tiene producto programado para el mes de Enero.	No se tiene producto programado para el mes de Febrero, durante este mes se realizó reunión para definir el plan de trabajo a realizar durante la vigencia 2019. Se puede consultar listado de la reunión a través del link: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/22541-constante-elaborar-informe-del-monitoreo-de-la-calidad-de-la-potencia-de-energia-electrica/febrero	Durante el mes de marzo se ha venido avanzando dando trámite a los requerimientos presentados relacionados con la calidad de la potencia de energía eléctrica. Se puede consultar la base con los requerimientos a través del link: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/22541-constante-elaborar-informe-del-monitoreo-de-la-calidad-de-la-potencia-de-energia-electrica/marzo	Durante el mes de Abril se ha venido avanzando dando trámite a los requerimientos presentados relacionados con la calidad de la potencia de energía eléctrica. Se puede consultar la base con los requerimientos a través del link: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/abril	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para el mes julio, sin embargo se evidencian avances tales como: Listado de asistencia y plan de trabajo. En los meses de marzo y abril se ha realizado trámite a los requerimientos relacionados con la calidad de la potencia de energía eléctrica matriz de monitoreo y en el mes de abril. Se verifican soportes en SIGGESTION actividad 22541 en desarrollo.
1.3.	Publicar el Boletín de Decisiones	22548	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	15/01/2019 20/12/2019	No se tiene producto programado para el mes de Enero.	No se tiene producto programado para el mes de Febrero.	Se elaboró y publicó informe de decisiones correspondiente al último trimestre de la vigencia del 2018, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad. Se puede consultar el informe en el link: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/22548-publicar-el-boletin-de-decisiones/marzo	Durante el mes de abril se avanzó en la elaboración del boletín de decisiones para el I trimestre de la vigencia 2019. Se puede consultar el informe a través del link: https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencia-plan-de-accion-2019/22548-publicar-el-boletin-de-decisiones/abril	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para diciembre. Se elaboró y publicó informe de decisiones en el mes de marzo IV trimestre vigencia del 2018. En el mes de abril I trimestre 2019 se evidencia avance del informe de decisiones la publicación está programada para el mes junio según aplicativo SIGGESTION. Según SIGGESTION se encuentra cumplida a la 100% al mes de marzo de 2019, actividad en desarrollo.
1.4.	Divulgar información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación disponibles	22687	Despacho Superintendente	03/01/2019 31/12/2019	En el mes de enero se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 1 comunicado de prensa, 2 notas de interés, 57 publicaciones en Twitter, 16 en Facebook, 61 en portal web, 10 en Intranet, 2 boletines virtuales Informato, 4 correos electrónicos sectorizados y 19 avisos en cartelera virtuales. Evidencias en: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/open?id=1R0_4pnCSQFTS0SFw5jh7YvSrxCAzNn https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes https://twitter.com/@Superservicios https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD	En el mes de febrero se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 11 comunicados de prensa, 92 publicaciones en Twitter, 25 en Facebook, 38 en portal web, 24 en Intranet, 4 boletines virtuales Informato, 5 correos electrónicos sectorizados y 26 avisos en cartelera virtuales. Evidencias en: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1R0_4pnCSQFTS0SFw5jh7YvSrxCAzNn?usp=sharing https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes https://twitter.com/@Superservicios https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD	En el mes de marzo se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 8 comunicados de prensa, 6 notas de interés, 146 publicaciones en Twitter, 29 en Facebook, 87 en portal web, 35 en Intranet, 4 boletines virtuales Informato, 5 correos electrónicos sectorizados y 47 avisos en cartelera virtuales. Evidencias en: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1R0_4pnCSQFTS0SFw5jh7YvSrxCAzNn?usp=sharing https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados https://twitter.com/@Superservicios https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD	En el mes de abril se realizaron las siguientes acciones de divulgación: 4 comunicados de prensa, 6 notas de interés, 117 publicaciones en Twitter, 15 en Facebook, 12 en Youtube, 62 en portal web, 16 en Intranet, 4 boletines virtuales Informato, 5 correos electrónicos sectorizados y 24 avisos en cartelera virtuales. Evidencias en: CO-F-009 Control de actualización de medios electrónicos en https://drive.google.com/drive/folders/1R0_4pnCSQFTS0SFw5jh7YvSrxCAzNn?usp=sharing https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/comunicados https://www.superservicios.gov.co/sala-de-prensa/de-interes https://twitter.com/@Superservicios https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD	En Desarrollo	Actividad mensual culmina en diciembre. Se evidencia divulgación de la información institucional a los grupos de interés mediante los canales de comunicación (comunicado de prensa, notas de interés, twitter, facebook, portal web, intranet, boletines virtuales, informato, correos electrónicos y avisos y cartelera virtuales entre otros), Control actualización de medios CO-F-009. Acorde con SIGGESTION actividad 22687 cumplida al 100 para los meses enero, febrero, marzo y abril.
1.5.	Divulgar por los canales de comunicación institucionales los conceptos y posiciones emitidos	22421	Oficina Asesora Jurídica	05/02/2019 30/12/2019		Se está en el trámite de contratación del tercero que realiza esta actividad	Se está en el trámite de contratación del tercero que realiza esta actividad	Se está en el trámite de contratación del tercero que realiza esta actividad	No Programada en el Periodo de Seguimiento	
1.6.	Realizar campañas de socialización de la estrategia de control social	22609	Dirección General Territorial	01/06/2019 20/12/2019	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramó la fecha inicialmente establecida (01/02/2019 al 20/12/2019) sin justificación ni soporte alguno.
1.7.	Elaborar boletines	22314	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 31/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En el mes de marzo se elaboró el boletín de Sanciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presenta un resumen de las actuaciones administrativas del primer trimestre de 2019, en desarrollo de sus funciones de inspección, vigilancia y control. Evidencia en https://drive.google.com/open?id=1Kf3wLWUdqh97MxUaNG3dE14HF3U	Esta actividad será reportada nuevamente en el mes de junio de acuerdo a su programación	En Desarrollo	Actividad trimestral culmina en diciembre. Se evidencia en link https://drive.google.com/open?id=1Kf3wLWUdqh97MxUaNG3dE14HF3U , boletín sanciones de delegada para AAA del I trimestre 2019. Se verificó en SIGGESTION plan de acción vigencia 2019 actividad 22314 cumplimiento del 100% de lo programado en el trimestre.
1.8.	Elaborar y publicar el informe de disposición final	22359	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/06/2019 31/12/2019	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramó la fecha inicialmente establecida (01/03/2019 31/12/2019) sin justificación ni soporte alguno.
1.9.	Elaborar y publicar el informe aprovechamiento de residuos sólidos	22335	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 31/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Durante el mes de marzo no se adelantaron acciones relacionadas con la elaboración del informe de aprovechamiento	Durante el mes de abril no se adelantaron acciones relacionadas con la elaboración del informe de aprovechamiento, es de aclarar que la actividad se encuentra en términos ya que su reporte está programado para el mes de diciembre.	No Programada en el Periodo de Seguimiento	
1.10.	Elaborar y publicar el Informe de análisis sectorial sobre los servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2018	22336	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 31/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En el mes de marzo se realizaron las siguientes gestiones: 1- Se sostuvo reunión con el IDEAM, con el propósito de intercambiar información reportada en el SIRH por las Corporaciones Autónomas Regionales en relación a fuentes hídricas. Anexo 3 2- Se envió requerimiento masivo a 257 grandes prestadores, en el cual se reiteró el reporte al SUI de la información pendiente vencida de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. 3- Se solicitó a 52 prestadores el dato de caudal de aguas residuales depuradas para todos y cada uno de los sistemas de tratamiento de agua residual (STAR) bajo la administración de cada uno, ubicados en el área urbana y/o rural para la vigencia 2018 y lo comó del 2019, expresados en litros por segundo (ls). Evidencias en https://drive.google.com/open?id=1GDM7Vz2bQLN57pN8e5Gq44HyMTQ	Durante el mes de abril no se adelantaron acciones relacionadas con la elaboración del informe de disposición final, es de aclarar que la actividad se encuentra en términos ya que su reporte está programado para el mes de diciembre.	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para desarrollarse en el mes de diciembre, sin embargo se muestra avances en el mes de marzo. En el mes de marzo la delegada de AAA realizó gestiones pertinentes con el fin de recopilar información necesaria para el análisis sectorial sobre los servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2018. Se verificaron soportes según reporte SIGGESTION actividad 22336 vigencia 201.

2. Transparencia pasiva	2.1.	Atender los derechos de petición, revisiones de información, suministro de datos a las diferentes dependencias, Gobierno Nacional y ciudadanía en general sobre estratificación socioeconómica y demás temas de competencia	22591	Dirección General Terrestrial	01/02/2019 15/12/2019	Actividad inicia en febrero	Atención de Peticiones de otras Áreas y Entidades: 1.1 Grupo de Certificaciones: 2 memorandos en cumplimiento de prueba decretada para la certificación en la administración de recursos del SPG vigencia 2017. 1.2 Seguimiento cargue a SUI vigencia 2018. 1.3 Oficina de Planeación, datos de Coberturas SUNJ vigencia 2015 a 2017. 1.4 Radicados de Coberturas MINISTERIO DE SALUD USUARIO - NORTE DE SANTANDER UNIVERSIDAD DE LOS ANDES USUARIO- BOGOTA D.C TRASLADO MINVIENDA- RED DE CIUDADES COMO VAMOS 1.5 Grupo SUI- Estado Convenio IGAC 2. Elaboración de informe de gestión del periodo de cargo de la Doctora Marina Montes Álvarez como Directora General Terrestrial. 3. Atención de 29 comunicaciones y 1 revisiones de información en Orfeo. Evidencias en: 1. 1.20198000016753 y 20198000008313 1.2 https://drive.google.com/open?id=1k0kFVGMG-F_CyWLUrbCjnT7Kist7Dz-1.3 1.3 https://drive.google.com/open?id=1JLcGQyVwqP6DzMXNBWhBoB3w7Y2MxMv 1.4 20198000088351 https://drive.google.com/open?id=1TgZnNEC0kbkL57sNCOz0K6z0Bm4gX	Atención de Peticiones de otras Áreas y Entidades: 1.1 Calificación de 277 municipios del indicador 30 para la vigencia 2017 en el aplicativo Inspector del SUI. 1.2 Capacitaciones y atención personalizada 01/03/2019 Departamento de Cundinamarca 28/03/2019 Alcaldía San Andrés y Providencia 1.3 Grupo de Certificaciones: 14/03/2019 Seguimiento cargue REC 2018 para el proceso de certificaciones Memorando Práctica de Pruebas Proceso de Certificaciones Alcaldía Norcasia- Caldas 26/03/2019 Coberturas de AAA 1.4 Memorienda 14/03/2019 Suministro de datos relacionado con la distribución de estratos por municipio vigencias 2015 a 2017. II. Desarrollos Tecnológicos: 2.1 Proyecto Estratificación - Elaboración de árbol de objetivos y problemas 2.2 Creación de Aranda 133285 para el desarrollo Bodega -CORRECTA APLICACION DE LA ESTRATIFICACION_SPD. III. Trámites de Orfeo 3. Atención de 52 comunicaciones y 4 revisiones de información en Orfeo Evidencias en: 1.1 Sui - Inspector https://drive.google.com/open?id=1QDz1t8v5nN00Vxz_p7Cv5UJeaCO4q-SoFAnslas4n4 1.2 Capacitaciones y Atención Personalizada: Gobernación: https://drive.google.com/open?id=1xibhO3a36ByQRRGcb075-mekDuSB6m Alcaldía San Andrés: https://drive.google.com/open?id=1G62HHMDJ-L_YNRRZlqBi-Pq_TLTK6y6 1.3 Seguimiento Estado Rac https://drive.google.com/open?id=1fVW8Q8LmH81G0fgQx8ZG-XAeIQZg7 Coberturas: https://drive.google.com/open?id=16_ibkywRSh_N8kV2WYf1_JCYRQJG Memorando: 20198000028833 1.4 https://drive.google.com/open?id=1kgA0_Nc12sajW1u2YMHIZ1m48NzCG II. Desarrollos Tecnológicos: 2.1 https://drive.google.com/open?id=1bDTaychQ62nXILLU_JB2vMzpcXc0dN	Atención Peticiones de otras Áreas y Entidades: 1.1 Calificación 99 Mun. Indicador 30 Inspector del SUI vig 2017 1.2 Auditoría realizada por la OCI al procedimiento de estratificación socioeconómica el 11 y 26 de abril 1.3 Coberturas AAA provenientes del REC- Grupo Certificaciones Radicados 20195290201622 y 20195290314442, Andes-Antioquia Radicados 2019529020284822 y 201952902028472 Mani-Casasare y Castilla La Nueva-Meta Dr. Tec. Aceducto/Radicado 20195290190632, Barrancabermeja-Santander Grupo Pequeños Prestadores:Taleres Constituyente País 1.4 Dr. Tec. Aceducto/Datos distribución estratos por municipio Vig 2015 a 2017. 1.5 Grupo SUI:Atención Mesas ayuda No. 408041,408007 y 408452. 1.6 Trámites Orfeo/Atención 33 comunicaciones y 4 revisiones información en Orfeo. Evidencias en: 1.1 Sui - Inspector https://drive.google.com/open?id=1nsNHEXAN_ILY9hTDXLlUv57yIk6vX 1.2 Capacitaciones y Atención Personalizada: Auditoría: https://drive.google.com/open?id=1mDNBQ18_1Cv	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de febrero hasta diciembre, periodicidad mensual. En las rutas presentadas se identifica: el mes de febrero cargue SUI radicados 20198000016753 y 20198010005603 municipio de Norcasia (Caldas) y zona bananera del Magdalena. Se realizó solicitud estado de cargue Registro de Estratificación y Coberturas del Sistema Único de Información (REC-SUI). Se realizó informe de coberturas de AAA reportadas al sus alcaldías municipales y distribuídas. En el mes de marzo se realizó seguimiento al estado REC, tramites orfeo. En el mes de abril. La DST realiza la gestión correspondiente para atender a los usuarios de la información sobre la estratificación socioeconómica y demás temas de competencia. Se verifica el reporte en SISGESTION plan acción vigencia 2019 en la actividad 22591 meses de febrero, marzo y abril se observa cumplimiento del 100%
	2.2.	Entregar el Informe Nacional del Agua para consumo humano - INCA 2018	22337	Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	01/03/2019 31/08/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En el mes de abril se realizó la consolidación de las respuestas remitidas por los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en el cual se es solicitó el reporte al SUI de la información pendiente vencida de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Evidencias: https://drive.google.com/open?id=1DpETHjpsFrW2Wvuk-af0tNVC1w1oVU	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para el mes de agosto. Se evidencian avances: En marzo se realizaron reuniones con el ministerio de salud y protección social para la elaboración del Informe nacional de calidad del agua para consumo humano INCA en abril se consolidó respuestas de los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado del reporte al SUI de información vencida. Se verifican evidencias reporte en SISGESTION plan acción vigencia 2019 en la actividad 22337	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Realizar el seguimiento técnico y financiero de la ejecución del Programa de Gestión documental y Plan Institucional de archivos	22391	Dirección Administrativa	01/02/2019 31/12/2019	Actividad inicia en febrero	Se elabora informe del seguimiento técnico y la ejecución financiera del PGD y el PINAR del mes de Febrero como lo es la actualización del PGD, la política de gestión Documental y el PINAR, por otra parte se presentan el desarrollo de la ejecución presupuestal en los ítems de Envíos, Arrendamiento, Outsourcing y Bodegaje del mes de febrero. Evidencias en: Expediente Orfeo: 2019529221700001E Radicado 20195290020773 Anexo 0001	Se elabora informe del seguimiento técnico y la ejecución financiera del PGD y el PINAR del mes de marzo con el desarrollo de las actividades planteadas en el mes, por otra parte se presentan el desarrollo de la ejecución presupuestal en los ítems de Envíos, Arrendamiento, Outsourcing y Bodegaje del mes de marzo. Evidencias en: Expediente Orfeo: 2019529221700001E Radicado 20195290020773 Anexo 0008	En Desarrollo	Actividad programada mensualmente de febrero a diciembre. Se elaboró informe informe de seguimiento técnico y financiero de la ejecución del programa de gestión documental y el plan institucional de archivos febrero, marzo, abril. Se verifico cada una de las evidencias se encuentran acordes con las actividades señaladas. Acorde con SISGESTION actividad 22391 cumplida en los meses febrero, marzo y abril.	
	3.2.	Realizar mesas de trabajo para verificar el cumplimiento del PINAR	22497	Secretaría General	20/03/2019 20/12/2019	Actividad inicia en marzo	Aun cuando la actividad no estaba programada para el mes de febrero, como seguimiento paralelo se le presentó a la Secretaría General la inclusión de algunos de estos ítems en el tablero de control de la Dirección Administrativa, evidencia en: Orfeo Expediente 2019500020800001E Anexo3Actividad inicia en marzo	En el mes de marzo, se realizó revisión al cumplimiento del PINAR por parte de Gestión Documental, se conoció el programa y las actividades y cronograma para el cumplimiento del mismo, se verificó el cumplimiento de las actividades. Evidencias en: Orfeo, Expediente 2019500020800001E, Radicado 2019500015503, anexo 7	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y diciembre. Se evidencia en el mes de febrero se presentó tablero de control dirección administrativa, en marzo se realiza seguimiento a las actividades programadas dentro del pinar, en el mes de abril se realizó revisión técnica (cumplimiento normatividad vigente ley de transparencia, protección de datos personales, implementación TRD y documentos electrónicos; en abril se realiza seguimiento a los avances del PINAR. Se observó en SISGESTION actividad 22497 cumplimiento del 100% en el mes de marzo. Se reprogramó la fecha de inicio inicialmente establecida (01/02/2019 al 20/12/2019).	
	3.3.	Aplicar las tablas de retención documental	22388	Dirección Administrativa	01/03/2019 31/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Se elabora informe de seguimiento del mes de abril de 2019, en el que se definen las actividades adelantadas por el área, se utilizaron los inventarios documentales de la serie recursos de apelación de todas las territoriales pese a que solo se van a aplicar TRD en Dirección territorial Norte y Centro. Expediente Orfeo: 2019529221700001E Radicado 20195290020773 Anexo 0010	Se elabora informe de seguimiento en el que se establece el cronograma de actividades a desarrollar en el 2019 se contempla la aplicación de TRD del periodo comprendido entre el 2004 hasta el 2010 de la Serie Recursos, Sub serie Recursos de apelación, de la Territorial Centro y Norte. evidencia en: Expediente Orfeo: 2019529221700001E Radicado 20195290020773 Anexo 0003	En Desarrollo	Programada para los meses de marzo a diciembre periodicidad mensual. Se evidencia en marzo realización cronograma de actividades para aplicación tablas de retención documental y en abril se realiza seguimiento a las actividades propuestas. Las evidencias y soportes corresponden con las actividades. Según reporte SISGESTION actividad 22388 cumplida al 100% en los meses de marzo y abril.
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Fortalecer los canales de atención, ampliando cobertura y con enfoque diferencial.	22597	Dirección General Terrestrial	01/08/2019 15/12/2019	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	Actividad inicia en junio	No Programada en el Periodo de Seguimiento		
5. Monitoreo de la matriz de cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	5.1	Hacer seguimiento al indicador: Disponibilidad y actualización de ítems del módulo de transparencia del portal web	SIGME	Comunicaciones	Indicador cuatrimestral	Indicador a reportar en mayo	Indicador a reportar en mayo	Indicador a reportar en mayo	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Ajustar el texto de la actividad conforme esta publicada "Cobertura en la publicación de la información mínima de la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015" y el responsable de la actividad ya que aparece como responsable la OAP.	

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019
Seguimiento Oficina de Control Interno**

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2019

Fecha de Publicación: 15 de mayo de 2019

Componente: Racionalización de Trámites				ACCIONES DE RACIONALIZACION A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCION				MONITOREO PLANEACIÓN Corte 30 de abril de 2019	REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 de abril de 2019		
Tipo	Numero	Nombre	Estado	Situacion actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalizacion	Acciones racionalizacion	Fecha inicio	Fecha final racionalizacion	Responsable	Justificación	enero - abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas
Único	25275	Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	Se presenta un alto nivel de rezago de los trámites de PQR al interior de la entidad.	Disminución en los tiempos al interior de la entidad par cada una de las etapas que comprenden el tramite.	Mojarar los tiempos al interior de la entidad en cada una de las etapas que comprenden el proceso de trámite.	Administrativa	Reducion de pasos en procesos o procedimientos internos.	2/1/2019	12/31/2019	Direccion General Territorial		Durante el primer cuatrimestre no se ha presentando avance por cuanto esta sujeto al proyecto de inversion que apenas esta iniciando.	En Retraso de Ejecución	Se recomienda reprogramar la fecha de inicio de las actividades con base en el inicio del proyecto de inversion asociado a este componente y anexar soporte de justificación respectivo para el proximo seguimiento.

Tomado de: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Nuestra%20Entidad/Planeaci%C3%B3n/2019/Ene/anexo_2-racionalizacion_de_tramites.pdf

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019
Seguimiento Oficina de Control Interno

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

Corte: Seguimiento PAAC - I Cuatrimestre 2019

Fecha de Publicación: 15 de mayo de 2019

Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						MONITOREO PLANEACION Corte 30 de abril de 2019				REVISIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO Corte 30 de abril de 2019					
Subcomponente	Actividades	Código	Responsable	Fecha programada inicio/ Fin	enero	febrero	marzo	abril	Estado de la Actividad	OBSERVACIONES Información y Evidencias revisadas					
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1. Realizar documentos técnicos de innovación pública para el empoderamiento ciudadano frente al ejercicio del control social	22612	Dirección General Territorial	01/02/2019 20/12/2019	Actividad inicia en febrero	Se adelantó la identificación del alcance y modalidad de contratación de la caracterización de usuarios. Evidencia en: https://drive.google.com/open?id=18SGlpziAOKk3zQ13892j_d_bsjYXIF	Se adelantó el proceso de contratación de María Natalia López Bernal y los estudios previos de Rafael Calao, involucrados en el proceso de caracterización de usuarios e innovación pública. Evidencia en: - Contrato 411-2019 María Natalia López Bernal - Estudios previos Rafael Calao Lora https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1OG2AFIBW4TWskkMZsznR9jSO7g4rD	Avance: En el proceso de caracterización la DGT se encuentra en la etapa de análisis de propuestas enviadas por 4 operadores. - Se actualizó la base de datos concierne a operadores que prestan servicios de caracterización. - Se elabora propuesta de cotización. - Se envía a 21 operadores la propuesta mediante correo electrónico. - Se reciben 4 cotizaciones el 29 de abril las cuales se encuentran en proceso de análisis. https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1XF5T11Dq-GwLQV20xw37U9G7V90k	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para el mes de diciembre. Se realizaron avances así febrero se revisa caracterización de usuarios grupos de interés; en marzo proceso de contratación y en abril análisis de propuestas enviadas, actualización de base de datos operadores que prestan servicio de caracterización. En SIGESTION actividad 22612 se encuentran los reportes correspondientes a los avances.					
	1.2. Enviar a las Superintendencias Delegadas información veraz y oportuna sobre los trámites, cuando éstas lo requieran.	22596	Dirección General Territorial	01/03/2019 15/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	El 14 de marzo la Dirección General Territorial envió a la Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, información de los trámites recibidos en el departamento de Vaupés, los últimos 4 años, como insumo para el Taller Construyendo País del 16 de marzo de 2019. evidencias en: https://drive.google.com/open?id=1s8rUaQpLn7F_Dh5-ABX632TzxmWwZut	Se envía el 24 de abril de 2019 consulta de los trámites recibidos en el 2018 y 2019 (hasta 20/04/19), en las Direcciones Territoriales y Dirección General Territorial, asociados a los servicios de energía, gas y GLP, empresas y causal facturación con todos los detalles asociados, a Luisa Fernanda Guzmán de la Delegada de Energía y Gas. Evidencias en https://drive.google.com/drive/folders/1BYJCEAUyYXAKS0LUX_vuikHSIFJ48	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de marzo a diciembre periodicidad mensual. Se evidencian los siguientes productos: marzo información tramites recibidos de vaupés, insumo para taller construyendo país del 16 de marzo de 2019; en abril se envía la Delegada de energía y gas consulta de trámites recibidos en 2018 has la 23 de abril de 2019 en las direcciones territoriales y DGT servicios de energía, gas y GLP, causal de facturación con detalles), reportes correspondientes con las actividades realizadas. Acorde con SIGESTION ACTIVIDAD 22596 en los meses de marzo y abril se reporta cumplimiento del 100%.					
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1. Implementar la estrategia de servicio al ciudadano, a través de acciones con los gestores territoriales, canales de atención, ciudadanía, entidades del sector y demás grupos de interés.	22598	Dirección General Territorial	01/02/2019 20/12/2019	Actividad inicia en febrero	1.1 Mesa de trabajo diseño de estrategia de participación ciudadana 2019 1.2. Socialización y construcción colectiva con las Direcciones Territoriales de la estrategia de participación ciudadana y control social 2019 – Encuentro de Directores. 2. Se propuso el rediseño de metas del proyecto de inversión: El fortalecimiento del control social en servicios públicos y plan de acción 2019. 3. En el marco de las estrategias de servicio al ciudadano se diseñaron las obligaciones contractuales del apoyo jurídico de las herramientas de control social: kioskos digitales y Te Resuelvo. 4.1 Mesa de trabajo para definir estrategia y estudio de caracterización de grupos de interés con la Oficina Asesora de Planeación. 4.2. Mesa de trabajo para el diseño de estudios previos y ficha técnica del funcionamiento y mantenimiento de canal de atención virtual: kioskos digitales. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/10G-KG4C-FJ_VGz4Z_FN_xa3h_PkDg5f	1.1 Envío a la Of. de Comunicaciones Estrategia de participación ciudadana y cronograma de PC para publicación en página web. 1.2 Presentación de propuesta a la Of. de Comunicaciones campañas relacionadas con estrategia de PC 2.1 Gestión con la delegadas para participación en Mesa Construyendo País en Puerto Galitán Meta 2.2 Gestión con el DNP para la ubicación de un kiosko digital en el Centro Integrado de servicios en Corozal Sucre. 2.3 Gestión con la Superintendencia de Industria y Comercio sobre operación en la RED 3.1 Certificaciones de cumplimiento del pago de servicios públicos del SuperCADE-CAD 3.2 Objetos y obligaciones específicas de contrato de Ana María Galvis y Rafael Calao. 4.1 Respuesta de preguntas de JURAG sobre canales de atención en la SSPD 4.2 Actualización del formato SIGME: Soluciones ciudadanas con los 32 PAS del país y seguimiento a la gestión del mes de marzo. evidencias en: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1e1nngM00ALPTRGD4XnL1dJMSLU92w-	1.1 Capacitación en traslados por competencia a los abogados de los canales de PC web, propuesta a comunicaciones campañas, gestión con el DNP ubicación kiosko digital en corozal sucre, respuesta de preguntas de FUTAG sobre canales de atención, actualización formato SIGME de solicitudes ciudadanas con los 32 PAS del país y seguimiento a la gestión. 2.1 Inspección Feria de servicio al ciudadano en Valledupar – Cesar 3.1 Seguimiento de estrategia de descongestión canal: Te Resuelvo 3.2 Actualización tablero de control PAS – reapertura Casa Ríochaca 3.3 Certificación de cumplimiento punto de atención SuperCADE - 20198200303453 4.1 Actualización mapa de presencia territorial – kioskos digitales 4.2 Propuesta de implementación de estrategia de lengua de señas en el canal de atención presencial, digital y telefónico. Evidencias en https://drive.google.com/drive/folders/1uCUFHUKzAnJ0bzh_Cv6hCU6yGX115w	En Desarrollo	Actividad programada desde febrero a diciembre, periodicidad mensual. Se realiza gestión para promover la participación ciudadana así: Febrero mesas de trabajo (diseño estrategia de PC, socialización y construcción colectiva con las direcciones, propuesta rediseño metas proyecto de inversión, definición estrategia y estudio de caracterización de grupos de interés con la OAP). marzo se envía a la oficina de comunicaciones (cronograma actividades de PC web, propuesta a comunicaciones campañas, gestión con el DNP ubicación kiosko digital en corozal sucre, respuesta de preguntas de FUTAG sobre canales de atención, actualización formato SIGME de solicitudes ciudadanas con los 32 PAS del país y seguimiento a la gestión. Abril, capacitación en traslado por competencia abogados (te resuelvo y call center), registro atenciones ferial de servicio al ciudadano, seguimiento estrategia descongestión canal te resuelvo, actualización tablero control PAS-riochaca, actualización mapa de presencia territorial (kioskos digitales), propuesta implementación estrategia de lengua de señas en canal de atención presencial, digital y telefónico. Los reportes corresponden a las actividades realizadas. En SIGESTION se registra en la actividad 22598 el cumplimiento al 100% en los meses de febrero, marzo y abril.					
	2.2. Implementar y desarrollar herramientas de control social digital en servicios públicos domiciliarios	22608	Dirección General Territorial	01/07/2019 31/10/2019	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	Actividad inicia en julio	Reprogramada y sin Evidencia	Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida (01/02/2019 al 20/12/2019) y sin soporte de justificación.					
	2.3. Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio	22627	Dirección Territorial Oriente	01/03/2019 20/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Se ejecutaron 3 eventos, en el marco de la estrategia de participación ciudadana, conforme cronograma aprobado y en cumplimiento a esta actividad: 1. Super en sintonía-29/03/2019-Chinacota 2. Super en sintonía- 20/03/2019-San Vicente de Chuzurí 3. Super al barrio- 26/03/2019-Girón Expedientes ORFEO. Evidencias en: 1. 2019840321000005E 2. 2019840321000002E 3. 2019840321000005E	Se ejecutaron 3 eventos, en el marco de la estrategia de participación ciudadana, conforme cronograma aprobado y en cumplimiento a esta actividad: 1. Super en sintonía-26/04/2019-Málaga 2. Super en sintonía- 22/04/2019-Charalá 3. Super al barrio- 24/04/2019-Floridablanca. Evidencias en: 1. 2019840321000008E 2. 2019840321000001E 3. 2019840321000013E	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de marzo a diciembre periodicidad mensual. En marzo se realizaron eventos en el marco de la estrategia ciudadana (super en sintonía (chinacota, sanvicente de chuzurí) super al barrio en girón y en abril super en sintonía en malaga, charala y super al barrio floridablanca. En SIGESTION actividad 22627 se reporta cumplimiento del 100% de los meses de marzo y abril. Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida(01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.					
							22645	Dirección Territorial Sur Occidente	01/03/2019 20/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Durante este periodo se realizaron 3 actividades con el objetivo de generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano, a saber: 1. Superen sintonía en Riofrio Valle el 07/03/2019. 2. Mesa construyendo en servicios públicos en Jamundí Valle el 13/03/2019. 3. Mesa construyendo en servicios públicos en la Cumbre Valle el 28/03/2019. Evidencias en: 1) Expediente: 2019850320800001E Radicado: 20198500039111 Anexo: 0001 2) Expediente: 2019850321000001E Radicado: 20198500022312 Anexo: 0002 3) Expediente: 2019850321000003E Radicado: 20198500044891 Anexo: 0001	1. Mesa construyendo en servicios públicos en Yacuanquer Nariño el 10/04/2019 2. Superen sintonía en Yumbo Valle el 26/04/2019 3. Mesa construyendo en servicios públicos en Yacuanquer Nariño el 24/04/2019 1. Evidencias en: Expediente: 2019850321000005E Radicado: 20198500067881 Anexo: 0002 2. Expediente: 2019850320800004E Radicado: 20198500039592 Anexo: 0001 3. Expediente: 2019850321000007E Radicado: 20198500076891 Anexo: 0001	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de marzo a diciembre periodicidad mensual. En marzo se realizaron eventos en el marco de la estrategia ciudadana (super en sintonía riofrio valle, mesa construyendo en servicios públicos jamundi y cumbre valle del cauca. En abril mesa construyendo superen sintonía en yumbo, valle y ancuya, nariño. En SIGESTION actividad 22645 se reporta cumplimiento del 100% de los meses de marzo y abril. Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida(01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.
							22663	Dirección Territorial Centro	01/03/2019 20/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En marzo se desarrollaron 5 actividades con el fin de generar espacios de empoderamiento ciudadano en territorio: 1. Superen sintonía al barrio, el 22/03/2019 en Huila-Neiva 2. Superen sintonía al barrio, el 03/03/2019 en Casanare-Yopal 3. Superen sintonía al barrio, el 29/03/2019 en Meta-Villavicencio 4. Superen sintonía en sintonía, el 12/03/2019 en Aquepua Huila 5. Mesa construyendo en servicios públicos, el 14/03/2019 en Meta-Granada Evidencias en: 1. 2019812321000008E 2. 2019812321000003E 3. 2019812321000011E 4. 2019812321000013E 5. 2019812321000005E	1. Superen sintonía, el 09/04/2019 en Custodia Estéreo de Inrida-Guainía 2. Superen sintonía al barrio, el 01/04/2019 en Ape-Huila 3. Superen sintonía al barrio, el 06/04/2019 en San Juan de Arama-Meta 4. Mesa construyendo en servicios públicos, el 12/04/2019 en Fresno-Tolima 5. Mesa construyendo en servicios públicos, el 25/04/2019 en Nuevo Colón-Boyacá. Evidencias en: 1. Expediente 2019812320300001E 2. Expediente 2019812321000015E 3. Expediente 2019812321000024E 4. Expediente 2019812321000013E 5. Expediente 2019812321000014E	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de marzo a diciembre periodicidad mensual. En marzo se realizaron eventos en el marco de la estrategia ciudadana superen sintonía al barrio huila, casanare, mesa superen sintonía en sintonía algeciras, mesa construyendo servicios publicos en meta. En abril superen sintonía en custodia estereo de inrida-guainia. Superen sintonía al barrio san juan de arama-meta, mesa construyendo servicios publicos en Fresno-tolima y nuevo colón-boyacá. En SIGESTION actividad 22663 se reporta cumplimiento del 100% de los meses de marzo y abril. Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida(01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.
22710	Dirección Territorial Occidente	01/03/2019 20/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En marzo la Dirección Territorial Occidente generó cuatro (4) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio. SUPERSERVICIOS EN SINTONIA: MESA CONSTRUYENDO SERVICIOS PUBLICOS: 1) San Juan de Urabá: Realizada el 12/03/2019 SUPERSERVICIOS AL BARRIO: 2) Itagüí: Realizada el 21/03/2019 3) Marinilla: Realizada el 29/03/2019. evidencias en: 1) Expediente: 2019830321000001E - RAD: 20198300002822 2) Expediente: 2019830321000003E - RAD: 20198300022132 3) Expediente: 2019830321000005E - RAD: 20198300081861	1. Superen sintonía, el 08/04/2019 MESA CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS: 2) San Pedro de los Milagros: 08/04/19 SUPERSERVICIOS AL BARRIO: 3) Río Quintero - Chocó: 04/04/2019. EVIDENCIAS EN: 1. 2019830321000013E - RAD: 20198300100861 2. 2019830321000008E - RAD: 20198300099091 3. 2019830321000008E - RAD: 20198300041282	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de marzo a diciembre periodicidad mensual. En marzo se realizaron eventos en el marco de la estrategia ciudadana mesa construyendo servicios públicos en sanjuan de uraba, superservicio al barrio en itagui y marinilla. En abril superservicios en sintonía enterrios-antioquia, mesas construyendo servicios publicos san pedro de los milagros, superservicios al barrio rio quintero-chocho. En SIGESTION actividad 22710 se reporta cumplimiento del 100% de los meses de marzo y abril. Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida (01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.							

				22728	Dirección Territorial Norte	01/03/2019 20/12/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En marzo se generaron siete (5) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio diferentes: MESAS CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: 1) Montería: 21/03/19 2) Biquilla: 29/03/19 3) SUPERSERVICIOS AL BARRIO: 3) Cartagena el 13/03/19 4) SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA: 4) Fundación: 12/03/19 5) Valencia: 19/03/19. Evidencias en: 1) Expediente: 2019820321000007E 2) Expediente: 2019820321000015E 3) Expediente: 2019820320300007E 4) Expediente: 2019820321100001E 5) Expediente: 2019820321000006E	En marzo se generaron cuatro (4) espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en territorios diferentes: MESAS CONSTRUYENDO EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: 1) Agustín Codazzi - Cesar: 25/04/19 2) Valledupar - Cesar: 26/04/19 3) Santa Marta: el 10/04/2019 4) Ciénaga de Oro - Córdoba: 30/04/19 5) FERIA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO - DNP 5) Aracataca Magdalena el 05/04/2019. Evidencias en: 1- 2019820321000021E 2- 2019820321000024E 3- 2019820321000013E 4- 2019820321000028E 5- 2019820320600001E	En Desarrollo	Actividad programada desde el mes de marzo a diciembre periodicidad mensual. En marzo se realizaron eventos en el marco de la estrategia ciudadana mesas construyendo servicios públicos (montería y barroquillo) superservicios en cartagena, superservicios en sintonía (fundación y valencia). En abril mesas construyendo servicios públicos (agustin codazzi-cesar, valledupar-cesar, santamarta, superservicios en sintonia (ciénaga-córdoba), feria nacional del servicio al ciudadano -DNP aracataca, magdalena. En SIGESTION actividad 22728 se reportó cumplimiento del 100% de los meses de marzo y abril. Se reprograma la fecha de inicio inicialmente establecida (01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.
2.4.	Generar y socializar informe sobre evaluación de los canales de atención.			22600	Dirección General Territorial	01/04/2019 20/12/2019	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	Se realiza mesa de trabajo en la DGT con el fin de diseñar los lineamientos y metodología de informe de evaluación de INFORME DE ATENCIÓN el cual debe contemplar: - innovación publica: brindar un valor agregado para mejorar la experiencia de los usuarios con los canales de atención y propuestas de impacto para mejorar el relacionamiento de los ciudadanos como en el portal de atención de servicios de la SSPD. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/folders/1zYQmmybVDoV6v5CeeK6b3OL8GTRvKk	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de abril, agosto y diciembre. En el mes de abril se realiza mesa de trabajo en la DGT con el fin de diseñar los lineamientos y metodología de informe de evaluación de INFORME DE CANALES DE ATENCIÓN. Acorde con SIGESTION la actividad 22600 se cumplió al 100% en el mes de abril.	
3. Talento Humano	Realizar jornadas internas de retroalimentación en normatividad, atención al usuario y desarrollo de procesos.			22621	Dirección Territorial Oriente	01/02/2019 30/11/2019	Actividad inicia en febrero	Durante este mes se dió cumplimiento a esta actividad ejecutando reuniones internas de inducción y reintroducción del equipo de la DTO, fortaleciendo temas como: Ley 142 en lo referente a competencia de la Territorial, plataforma digital Te resuelvo, revisión de temas relacionados con peticiones, quejas y reclamos, atención personalizada de usuarios. Los equipos con que se realizó esta retroalimentación fue: PQRS, participación ciudadana, Gestores digitales y territoriales. Actividades realizadas 19 y 20 de febrero. Evidencias en: Expediente Orfeo No 2019840020800001E Anexos No 007 y 008	Durante el mes de marzo, se desarrollaron cuatro (4) jornadas internas de retroalimentación, unificando criterios internos respecto a los fallos profundos en la Dirección Territorial Oriente, verificando temas relacionados con Recursos de apelación, Recursos de Queja, realizando verificación de Revocatorias y aclaratorias presentadas por los ciudadanos. Se realizó lectura de sentidos de fallo, memorando existente. Fechas de las reuniones: Marzo 5 Marzo 12 Marzo 19 Marzo 26 Evidencias en: Expediente 2019840020600001E Anexos: Actas 0014 al 0017 y controles de asistencia del 021 al 024	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de febrero, abril, junio, agosto y octubre. Se realizaron jornadas internas con el fin de implementar estrategias para mejorar la atención de los grupos de interés. En febrero se realizaron reuniones internas en temas (inducción y reintroducción, fortalecimiento en ley 142, plataforma digital te resuelvo, temas relacionados con PQRS, atención personalizada a usuarios, entre otros) Según reporte SIGESTION actividad 22621 se cumplió al 100% para los meses de febrero y abril.	
				22639	Dirección Territorial Sur Occidente	01/02/2019 30/11/2019	Actividad inicia en febrero	Durante este periodo se realizó una reunión con el equipo de trabajo donde se socializaron los resultados de la DTSO en la vigencia anterior, se socializaron los cambios y nuevos directrices de cara al 2019, y se presentaron los indicadores y metas de Plan de Acción, para conocimiento y cumplimiento de todos. evidencias en: Radicado 20198500025652 Expediente 2019850020600001E	Durante este periodo no se tenía programada esta actividad.	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de febrero, abril, junio, agosto y octubre. Se realizaron jornadas internas con el fin de implementar estrategias para mejorar la atención de los grupos de interés. En febrero se socializaron los resultados de la DTSO en la vigencia anterior, cambios y nuevas directrices de cara al 2019, indicadores y metas de Plan de Acción. En marzo Territorial realizó una reunión con los colaboradores de la DTSO, donde se socializaron los resultados de las mediciones realizadas a los indicadores. Del mismo modo se conversó sobre los recientes conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica y las revisoras aprovecharon el espacio para dar recomendaciones técnicas y normativas a los proyectistas, que deberán ser tenidas en cuenta a la hora de proyectar las resoluciones. Evidencias en Radicado 20198500054182	
				22657	Dirección Territorial Centro	01/02/2019 30/11/2019	Actividad inicia en febrero	Se realizó jornada de retroalimentación con los contratistas de la DT centro que resuelven recursos de apelación de AAA con el fin de realizar actualización normativa y unificación de criterios frente a los fallos. Evidencias en: https://drive.google.com/open?id=1U-cy9T3yZu5VYv6AE95aazK3Eg3d5B	No obstante que no se tenía programada la actividad para el periodo se realizaron diversas jornadas de retroalimentación normativa y de procesos con el personal de la DTC, los cuales serán reportados el siguiente mes	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de febrero, abril, junio, agosto y octubre. Se realizaron jornadas internas con el fin de implementar estrategias para mejorar la atención de los grupos de interés. En febrero se realizó jornada de retroalimentación con los contratistas de la DT centro, para actualización normativa y unificación de criterios frente a los fallos, en abril los grupos de RAP y de PQR realizaron jornadas de retroalimentación para unificar temas normativos y procedimentales. Según reporte SIGESTION actividad 22657 se cumplió al 100% para los meses de febrero y abril.	
				22704	Dirección Territorial Occidente	01/02/2019 30/11/2019	Actividad inicia en febrero	En el mes de febrero se realizaron las siguientes jornadas internas de digitales sobre la normativa básica en materia de servicios públicos domiciliarios y se explicó algunos temas relacionados con sigme y orfeo. Evidencias en: JORNADAS INTERNAS: 1) 22/02/2019: Jornada de retroalimentación con abogadas de Planta y líder José Antonio sobre la medición en área común y procesos de recuperación. 2) 25/02/2019: Jornada de retroalimentación jurídica con gestores territoriales 3) 26/02/2019: Jornada de retroalimentación con gestores territoriales sobre sistema de Orfeo y SIGME. 4) 28/02/2019: Jornada de retroalimentación con la Secretaria General y Directora Administrativa sobre políticas de bienestar para el 2019. Evidencias en: JORNADAS INTERNAS: https://drive.google.com/open?id=1L7EmdyCb6eTkK6WuH0K3E5FQcte-rt	No se programo desarrollo de esta actividad en este mes	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de febrero, abril, junio, agosto y octubre. Se realizaron jornadas internas con el fin de implementar estrategias para mejorar la atención de los grupos de interés. En febrero se trataron temas como: retroalimentación normativa, del procedimiento sigme y de atención al usuario, la medición en área común y procesos de recuperación, Jornada de retroalimentación jurídica con gestores territoriales, sistema de Orfeo y SIGME, políticas de bienestar para el 2019). En el mes de abril se realizó jornada de retroalimentación a gestores territoriales y digitales sobre la normativa básica en materia de servicios públicos domiciliarios y algunos temas relacionados con sigme y orfeo. Según reporte SIGESTION actividad 22704 se cumplió al 100% para los meses de febrero y abril.	
				22722	Dirección Territorial Norte	01/02/2019 30/11/2019	Actividad inicia en febrero	En el mes de febrero se realizó jornada de retroalimentación jurídica a los gestores territoriales, así como se socializó el manual de atención a usuarios y sigme. Evidencias en: JORNADAS INTERNAS: https://drive.google.com/open?id=1XY0d_EC85ppjmbUQE5PO1KS0XhVjcf	No se programo desarrollo de esta actividad en este mes	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de febrero, abril, junio, agosto y octubre. Se realizaron jornadas internas con el fin de implementar estrategias para mejorar la atención de los grupos de interés. En febrero se realizó jornada de retroalimentación jurídica a los gestores territoriales, así como se socializó el manual de atención a usuarios y sigme. En abril jornada de retroalimentación jurídica a los proyectistas, revisores y enrutadores de la territorial. Según reporte SIGESTION actividad 22722 se cumplió al 100% para los meses de febrero y abril.	
4. Normativo y procedimental	4.1. Generar documento de monitoreo territorial sobre trámites, en donde se identifiquen causas, posibles alertas e incumplimientos legales que sirvan como insumo para la IVC de la Superservicios.			22594	Dirección General Territorial	01/02/2019 31/12/2019	Actividad inicia en febrero	En febrero se generaron reportes estadísticos sobre la gestión de trámites en la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales. Con base en estos, se generará el documento para enviar a las Delegadas como insumo para la IVC. Reportes estadísticos https://drive.google.com/open?id=1bc0kr_p9Nle4uxC4Fj1ntvYzLT92	El 14 de marzo la Dirección General Territorial envió a la Superintendencia Delegada de Acueducto, Acanalillado y Aseo, información de los trámites recibidos en el departamento de Vaupés, los últimos 4 años, como insumo para el Taller Construyendo País del 16 de marzo de 2019. De manera paralela se construye un documento con más información sobre todos los trámites y desarrollo de mesas construyendo país, para remitirla a las dos Delegadas. Evidencias en: 1. Trámites Mito - Vaupés: https://drive.google.com/open?id=1Sa8UaOpL7F_Dh5-ABX632TzxmWkZut 2. Documento general: https://drive.google.com/open?id=1ctTW7ApazV0s4UuNlmm4dmMcVeFB7FK	Se actualiza en el documento los motivos o fallas más recurrentes de las empresas con trámites en la SSPD. El documento se enviará a las Delegadas en mayo, con datos actualizados al 30 de abril. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/folders/1HdLXjQcQcJvCPZDnFgXmslbUWUe	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, mayo, julio, septiembre, noviembre y diciembre. En febrero se generaron estadísticos sobre la gestión de trámites en la DGT y Direcciones Territoriales. Con base en estos, se generará el documento para enviar a las Delegadas como insumo para la IVC. En el mes de marzo se envió a la Delegada de Acueducto, Acanalillado y Aseo, información de los trámites recibidos en el departamento de Vaupés, los últimos 4 años, como insumo para el Taller Construyendo País. Por otra parte, se construye documento sobre todos los trámites y desarrollo de mesas construyendo país, para remitirla a las dos Delegadas. Se encuentran los soportes correspondientes a las actividades realizadas. Acorde con SIGESTION actividad 22594 en el mes de marzo se reporta cumplimiento del 100% de la actividad.
	4.2. Realizar mesa de trabajo para socializar resultados de la DGT e identificar PCC, establecer esquemas de trabajo para el cumplimiento de los objetivos, producto de ejercicios de autocontrol sobre las diferentes actividades que se desarrollan en la DGT				22604	Dirección General Territorial	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	1. El 14 de marzo, en reunión con la Directora General Territorial se presentaron cifras sobre la gestión de trámites desde el 2016, estrategia de participación ciudadana, presencia digital y territorial para el 2019. Para mejorar la gestión de SAP se solicita el nuevo esquema o procedimiento, la cual contará con una primera parte que será el reconocimiento de los efectos de SAP y como segunda parte, la sancionatoria solo para los que se reconozca los efectos de SAP. 2. El 22 de marzo se entrega a la Directora General Territorial los documentos del nuevo procedimiento SAP para revisión y aprobación. Evidencias en: https://drive.google.com/drive/folders/1AFAB8hzyZgZlh_hohqXB_48fZ7AsX	Actividad no programada para abril.	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre. En el mes de marzo se realizó mesa de trabajo donde se trataron temas como: Cifras sobre la gestión de trámites desde el 2016, estrategia de participación ciudadana, presencia digital y territorial para el 2019. Para mejorar la gestión de SAP se solicita el nuevo esquema o procedimiento, la cual contará con una primera parte que será el reconocimiento de los efectos de SAP y como segunda parte, la sancionatoria solo para los que se reconozca los efectos de SAP. Según reporte SIGESTION actividad 22604 cumplida al 100% en el mes de marzo.

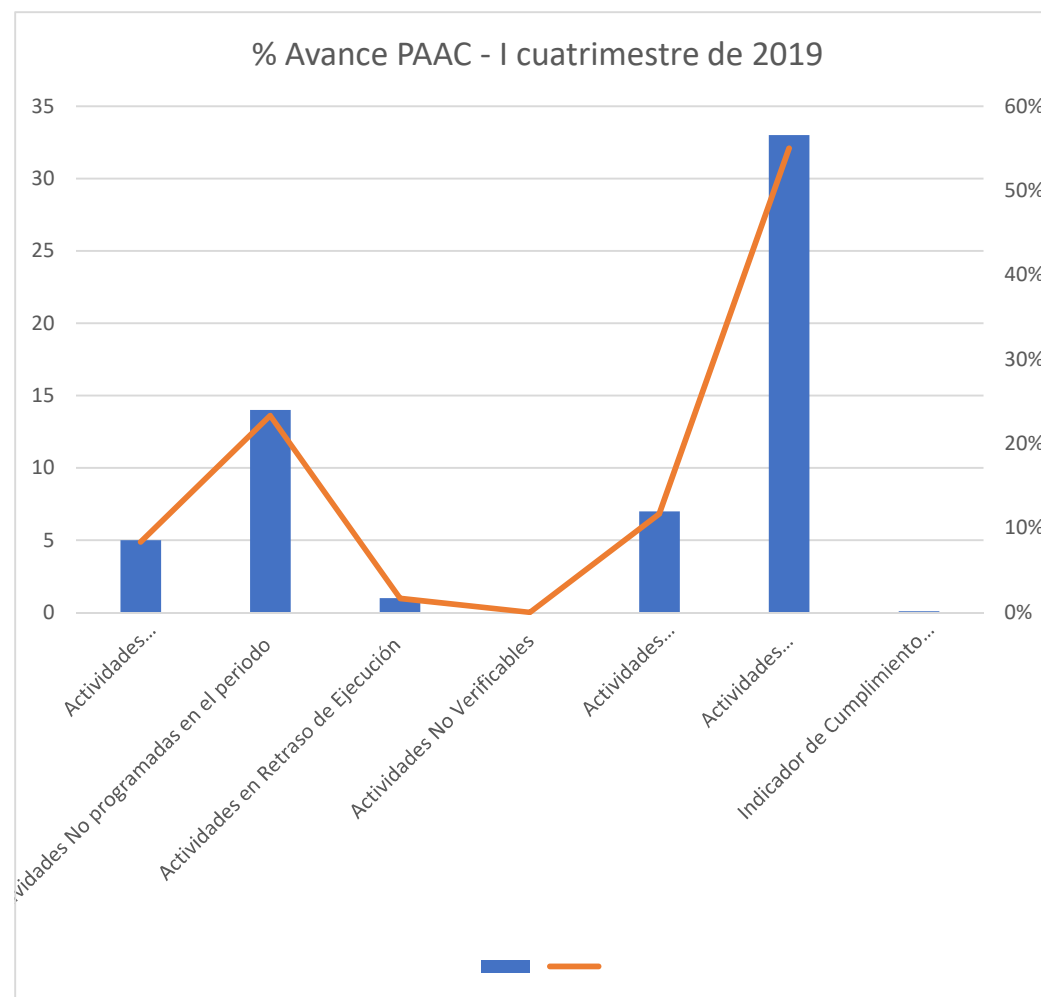
	4.3. Realizar seguimiento al avance de la gestión en las Direcciones Territoriales.	22603	Dirección General Territorial	01/04/2019 20/12/2019	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	Actividad inicia en abril	En Desarrollo	Actividades programadas para los meses de abril y diciembre. Para realizar seguimiento al avance de la gestión en las Direcciones Territoriales, en mes de abril se dan lineamientos a las direcciones Territoriales para el desarrollo del cronograma de actividades con el fin de dar cumplimiento al proyecto de inversión y a los lineamientos de participación ciudadana. Al desarrollar las actividades propuestas en cada mes se viene realizando revisión sobre los soportes que deben existir para cada actividad, midiendo tiempos y que los soportes solicitados se encuentren en ORFEO. Por medio del correo electrónico se realizan observaciones a cada Dirección Territorial para su posterior corrección o ajuste. 2. Gestión de trámites. Semanalmente se realizan seguimientos a los trámites en las Direcciones Territoriales: radicados no tipificados, trámites en gestión con nivel de riesgo, radicados tramitados con clasificación incompleta en ORFEO. Evidencias en: 1. Correos electrónicos enviados a cada Dirección Territorial se encuentran en el link https://drive.google.com/open?id=1xms5KJXvHodrV2pUjSjKlGrFOG3AMn https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1bc9kr_p9Nle4uxC4F1t1nvtY2LT92	
5.1.	Diseñar e implementar estrategia de participación ciudadana, a través de acciones con los vocales, CDCS, ciudadanía y entidades del sector de SPD, para promocionar los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la fiscalización y el control social	22601	Dirección General Territorial	01/02/2019 20/12/2019	Actividad inicia en febrero	1. Se estructuró la estrategia de participación ciudadana para el año 2019, documento guía para el desarrollo de las actividades por parte de la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales, la cual fue socializada con la Directora Bibiana Guerrero y esta a su vez la presentó a los Directores Territoriales. Evidencias en: Estrategia: https://drive.google.com/drive/folders/1WUQIeaDPK8P1cLARRbkPX7FqD47usp-sharing Control de asistencia: expediente 2019800530100004E Anexo 0010	1. Publicación de la estrategia de Participación Ciudadana en la página web de la entidad. 2. Revisión y aprobación del cronograma de actividades del mes de marzo de las direcciones territoriales Centro, Norte, Occidente, Oriente y Sur Occidente. 3. Seguimiento y monitoreo a las actividades que se desarrollaron en marzo por parte de las Direcciones Territoriales, consolidadas en las bases de datos PS-F-006 y PS-F-007 verificando la promoción en deberes y derechos de los usuarios, el control social y las acciones que se realizaron en conjunto con entidades prestadoras, alcaldías, universidades y vocales de control social. Las observaciones que se realizaron sobre documentos faltantes o inconsistencias se realizaron vía mail a la DTN y DTC. Evidencias en: 1. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/archivos/Servicios%20al%20Ciudadano/Participaci%C3%B3n%20ciudadana2019/juntos_constructuyendo_pais_publicar_3.pdf 2. Correo aprobación cronograma por parte de la Directora General Bibiana Guerrero se encuentra en el link https://drive.google.com/open?id=17Qm0QivK2m75ZEVNFTpQ4rHT9Ho 2.1 Cronograma General de actividades de marzo Versión uno se encuentra en el link https://drive.google.com/open?id=124UEOV_LhqeZxwvll3H7vPEKxVWH 3. Evidencia de los datos cargados a los formatos PS-F-006 y PS-F-007 con las 49 actividades realizadas en marzo https://drive.google.com/open?id=1WYHmmdNJsaTAMfFR1M84L4VLMbM8r 3.1 Soportes de los correos enviados realizando revisión y monitoreo a las actividades realizadas https://drive.google.com/open?id=1ajeDJ_NzMaMD9sqWM4eQd6PqIQM6-T	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de febrero a diciembre periodicidad mensual. Con el fin de diseñar e implementar estrategia de participación ciudadana, a través de acciones con los vocales, CDCS, ciudadanía y entidades del sector de SPD, para promocionar los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la fiscalización y el control social. Se realizó la siguiente gestión: En febrero se estableció la estrategia de participación ciudadana para el 2019. En el mes de abril se publicó la estrategia de PC en la página web y se revisó y aprobó el cronograma de actividades a realizar en cada una de las territoriales se realizaron mesas de trabajo (Delegada de AAA y DT Centro en Fresno Tolima). apoyo en construcción estudio previo del anexo de operador logístico para cumplimiento proyecto de inversión Fortalecimiento control social de los servicios públicos domiciliarios. Acorde con reporte SIGGESTION actividad 22601 en los meses de febrero, marzo y abril se da cumplimiento al 100% de las actividades programadas.	
5.2.	Diseñar procesos de empoderamiento a la ciudadanía frente a los derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.	22605	Dirección General Territorial	01/02/2019 31/05/2019	Actividad inicia en febrero	Avances: Para este periodo se establecieron los lineamientos y estrategias de participación ciudadana para la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales: 1. Socialización y construcción colectiva con las Direcciones Territoriales de la estrategia de participación ciudadana y control social 2019 – Encuentro de Directores 2. Se propuso el rediseño de metas del proyecto de inversión: El fortalecimiento del control social en servicios públicos y plan de acción 2019. Evidencias en: 1. https://drive.google.com/open?id=1QEDQ3QLwgggHNE_RVYHFTTW4eB9G https://drive.google.com/open?id=1tpNYV6vQFR9VzLWZVNF-TV4UkRnV 2. https://drive.google.com/open?id=15bUhzPPx045FqUq8nH1uxVSNp_NgBX9	Avances: 1. Unificación del cronograma de actividades, enviado por las Direcciones Territoriales para su debida publicación en página web. 2. Se realizaron dos reuniones en marzo con el SENA para dar continuidad al proceso con el que se venía en el 2018, logrando con esto definir los pasos a seguir para implementar el curso complementario en servicios públicos domiciliarios. Evidencias en: 1. https://www.superservicios.gov.co/servicios-ciudadano/participacion-ciudadana 2. Actas https://drive.google.com/open?id=1LzH05-EwJrJXUxjyERVTXVMLk7Z8b	No Programada en el Periodo de Seguimiento	Actividad programada para el mes de mayo. Se registran avances para implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad, en el mes de febrero se establecieron lineamientos y estrategia de PC, se realizó socialización y construcción colectiva con las direcciones territoriales de la estrategia de PC, se propuso rediseño de proyecto de inversión. En el mes de marzo unificación cronograma actividades, se realizaron reuniones con el SENA para implementación del curso complementario en servicios públicos. En abril se adelanta propuesta de matriz contenido del tema curso. En SIGGESTION actividad 22605 actividad programada para el mes de mayo.	
5.3. Relacionamiento con el ciudadano		22628	Dirección Territorial Oriente	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	Durante este mes se ejecutaron actividades, conforme cronograma aprobado; sin embargo sobre esta actividad no se realiza reporte porque la programación para cumplimiento de esta actividad inicia en el mes de Abril de 2019.	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de abril, julio y octubre. Con el fin de capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social, en el mes de marzo se ejecutaron las actividades conforme al cronograma. En el mes de abril se realizó evento capacitar para incidir en el municipio de Curibantander reunión con vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal del municipio. Evidencias en: 1- 2019840320300010E	
		22646	Dirección Territorial Sur Occidente	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	El reporte de la actividad inicia en abril	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de abril, julio y octubre. Durante este mes se capacitó a la ciudadanía del Municipio de Cartago, Valle del Cauca a través de la actividad Capacitar para incidir el 10/04/2019. Evidencias: Expediente: 2019850320300006E Radicado: 20198500066411 Anexo: 0001	
	5.3.	Capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social	22664	Dirección Territorial Centro	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En marzo se desarrolló una capacitación con ciudadanía sobre control social. 1. Capacitar para incidir, el 26/03/2019 en Meta-Puerto Galán 20198221000007E. En compañía de la Dirección Técnica de Energía de la SSPD se realizaron actividades de capacitación sobre los derechos, obligaciones, procedimiento para presentar las peticiones, recursos y herramientas digitales de la Superservicios a la comunidad. De igual manera, se atendieron las diversas consultas del auditorio en relación con los servicios públicos domiciliarios del municipio. Evidencias en: 1. 20198212321000007E	En Desarrollo	Actividad no programada para este periodo Actividad programada para los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre. Con el fin de capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social, en el mes de marzo se realizó evento capacitar para incidir, en Meta-Puerto Galán, con la Dirección Técnica de Energía temas (derechos, obligaciones, procedimiento para presentar las peticiones, recursos y herramientas digitales de la SSP a la comunidad). En reporte de SIGGESTION se reporta cumplimiento al 100% de la actividad 22664 para el mes de marzo. Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida(01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.
			22711	Dirección Territorial Occidente	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	El reporte de la actividad inicia en abril	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de abril, julio y octubre. Con el fin de capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social, en el mes de marzo se realizó capacitación a la ciudadanía en el ejercicio del control social en el municipio de Supia - Caldas En reporte de SIGGESTION se reporta cumplimiento al 100% de la actividad 22711 para el mes de abril.
			22729	Dirección Territorial Norte	01/03/2019 30/11/2019	Actividad inicia en marzo	Actividad inicia en marzo	En marzo se realizó jornada de capacitación a la ciudadanía en el ejercicio del control social en Suán el 11/03/19. Evidencia en: 1) Expediente: 2019820320300004E	En Desarrollo	Actividad programada para los meses de marzo, mayo, julio,abril, julio, septiembre y noviembre. Con el fin de capacitar a la ciudadanía en el ejercicio del control social, en el mes de marzo en Suán. En reporte de SIGGESTION se reporta cumplimiento al 100% de la actividad 22729 para el mes de marzo Se reprogramo la fecha de inicio inicialmente establecida (01/02/2019 al 20/12/2019) y sin justificación alguna.

Se elimino la actividad 22607 de la DGT que quedo en cabeza de las territoriales (22605 - 22646 - 22664 - 22711 - 22729)

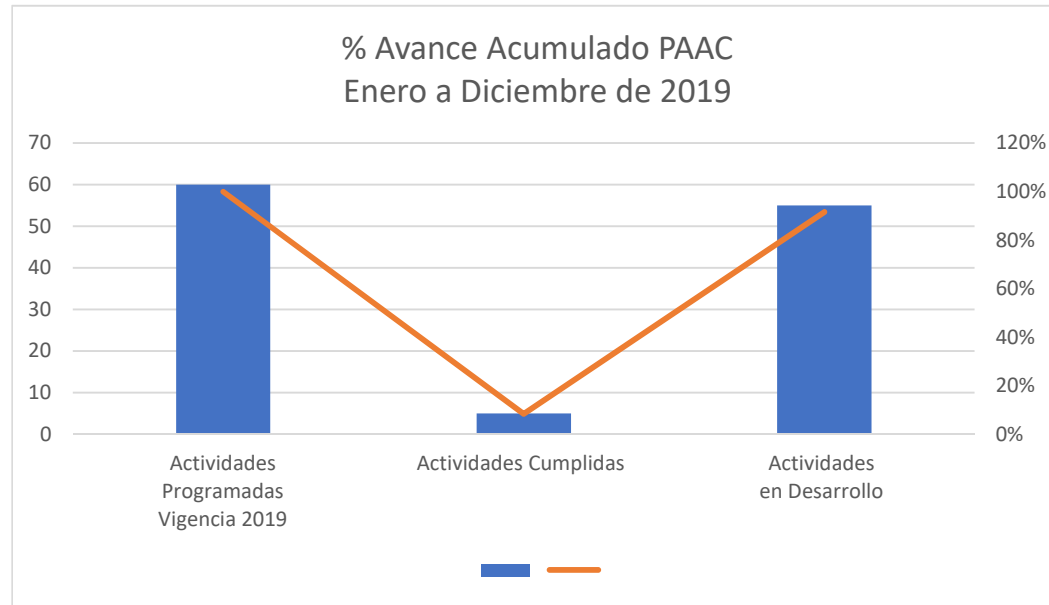
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2019
Seguimiento Oficina de Control Interno

ESQUEMA GENERAL DE CUMPLIMIENTO PAAC I Cuatrimestre vigencia 2019							
Componente	No. Total de Actividades Consolidado PAAC V1	Actividades Cumplidas	Actividades No programadas en el periodo	Actividades en Retraso de Ejecución	Actividades No Verificables	Actividades Reprogramada y sin Evidencia	Actividades En Desarrollo
Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	6	0	2	0	0	4	0
Racionalización de Trámites	1	0	0	1	0	0	0
Rendición de Cuentas	11	5	2	0	0	0	4
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	25	0	2	0	0	1	22
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	17	0	8	0	0	2	7
Totales	60	5	14	1	0	7	33

% AVANCE Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Enero a Abril de 2019		
Actividades Cumplidas	5	8%
Actividades No programadas en el periodo	14	23%
Actividades en Retraso de Ejecución	1	2%
Actividades No Verificables	0	0%
Actividades Reprogramada y sin Evidencia	7	12%
Actividades En Desarrollo	33	55%
Indicador de Cumplimiento del periodo	8%	



% AVANCE Acumulado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Enero a diciembre de 2019		
Actividades Programadas Vigencia 2019	60	100%
Actividades Cumplidas	5	8%
Actividades en Desarrollo	55	92%



PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<p>Interactuar con la ciudadanía ofreciendo trámites y servicios, promoviendo la participación ciudadana y generando instancias de control en la toma de decisiones y fortaleciendo la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios.</p> <p>Tráfico de influencia y/o favoritismo en la emisión de respuesta por parte de la entidad.</p>	<p>Se debe revisar el objetivo del proceso vigente en SIGME Versión 8: "Promover la participación ciudadana y brindar a través de canales y mecanismos de doble vía información que oriente e incida en la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios. Así mismo dar trámite a las solicitudes por afectación en la prestación de servicios públicos domiciliarios."</p> <p>Se recomienda revisar y ajustar el objetivo del mapa de riesgos de corrupción para este proceso con base en el establecido en el mapa de procesos, de manera que sean consistentes las fuentes de información.</p> <p>Existen otras causas orientadas a la ausencia de controles de verificación, validación y aprobación sobre las respuestas emitidas (Niveles de autoridad), dado que no solo el tráfico de influencia y/o favoritismo incide en el riesgo de corrupción a los prestadores de servicios públicos. Se deben identificar otras causas.</p>	<p>Direcciónamiento y/o alteración en los tiempos de las contestaciones a las solicitudes de los ciudadanos o cliente interno en beneficio de intereses personales o de terceros.</p>	<p>Pérdida de credibilidad y confianza y transparencia en la entidad.</p> <p>Perdida de capacidad sancionatoria.</p> <p>Investigaciones disciplinarias y/o penales.</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>Revisar reuniones periódicas con el personal de trámites, con el fin de unificar y actualizar criterios jurídicos.</p> <p>El control no describe como aborda las causas definidas. No es clara la forma como se ataca la causa que origina el riesgo.</p> <p>El control no describe como aborda las causas definidas. No es clara la forma como se ataca la causa que origina el riesgo.</p> <p>Revisar de manera aleatoria mensualmente los fallos o respuestas emitidas en la Dirección General Territorial y Direcciones Territoriales. Control nuevo a partir de febrero de 2015.</p> <p>Asignar aleatoriamente los trámites a los proyectistas, de acuerdo con el tipo de trámite y posterior se asigna la proyección del acto administrativo a un revisor diferente.</p>	<p>NO</p> <p>0</p> <p>N/A</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>MENSUAL</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>30</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>5</p> <p>75</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>N/A</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>MENSUAL</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>5</p> <p>20</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>PS-P-002 Gestión de Trámites Internos</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>MENSUAL</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>30</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>5</p> <p>90</p>	<p>EXTREMA</p> <p>APROBADO</p> <p>Evitar</p> <p>1</p> <p>30/11/2018</p> <p>AP-PS-005</p> <p>MENSUAL</p> <p>Control a la calidad de trámites</p> <p>X</p> <p>http://sigmecalidad1.spservicios.gov.co/2019/indicador2018/indicador2018/Form&ParentINDICADOR=27&ParentINDICADOR=27&ParentINDICADOR=27&ParentINDICADOR=27&ParentINDICADOR=27</p> <p>Radicado 07653 - Anexo 52 Expediente No. 019120020800001E</p> <p>Por solicitud del líder de proceso</p>	<p>El objetivo es diferente al establecido en SIGME en el mapa de procesos, proceso de participación ciudadana Versión 8: "Promover la participación ciudadana y brindar a través de canales y mecanismos de doble vía, información que oriente e incida en la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios. Así mismo dar trámite a las solicitudes por afectación en la prestación de servicios públicos domiciliarios."</p> <p>Es necesario revisar y ajustar el objetivo del mapa de riesgos de corrupción para este proceso con base en el establecido en el mapa de procesos, de manera que sean consistentes las fuentes de información.</p> <p>Para este riesgo en SIGME se asocia la acción AP-PS-005 con fecha de inicio 29/11/2018 de finalización el 31/07/2019 sin que se observe avance alguno de las actividades. Adicionalmente, la causa descrita en la ACPM no guarda relación con las causas descritas en el mapa de riesgos del proceso.</p> <p>De acuerdo con la actividad de control que desarrollan, el nombre del responsable no debe involucrar nombres propios, puede tratarse de un rol o de una área funcional, quienes responden por la actividad. Cuando un control se hace de manera manual (reputado por personas) es importante establecer el cargo del responsable de su realización, como director, coordinador, abogados especializados, técnico administrativo, etc.</p>
VIGILANCIA	<p>Monitorizar el cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de estos servicios.</p> <p>http://sigmea.gov.co/SSP/9/planes/05/03/30a6fe7bba425d4052571b0649846648073a3410de7350525751095160377e4d0a</p> <p>Cobros asociados al trámite de influencia y/o favoritismo en la emisión de respuesta por parte de la entidad.</p>	<p>Se debe revisar el objetivo del proceso de vigilancia vigente en SIGME versión 10: "Vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para propender por la adecuada prestación de los mismos."</p> <p>Adicionalmente, el objetivo del proceso de vigilancia descrito en el mapa de riesgos de corrupción está incorrecto porque describe un vehículo o Protocolo de Transferencia de Ingresos. Existen otras causas orientadas a la ausencia de controles de verificación, validación y aprobación sobre la expedición de Certificaciones, así como ausencia de controles respecto del cumplimiento de la normatividad aplicable. Se deben identificar otras causas.</p> <p>Se recomienda revisar y ajustar el objetivo del mapa de riesgos de corrupción para este proceso con base en el establecido en el mapa de procesos, de manera que sean consistentes las fuentes de información.</p>	<p>Soborno profesional y/o influencia.</p> <p>A consecuencia de la actuación de los servidores públicos se producen sanciones administrativas y/o penales.</p> <p>Se recomienda revisar y ajustar el objetivo del mapa de riesgos de corrupción para este proceso con base en el establecido en el mapa de procesos, de manera que sean consistentes las fuentes de información.</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>No</p>	<p>Publicación en página web de la entidad y en el portal del SUIT en la que se identifica la gravedad del trámite.</p> <p>Clasificación de la información en el índice de información clasificada y reservada de la entidad.</p> <p>El control no está direccionado a la causa identificada, por lo tanto la causa como tal, no muestra un control que la aborde. No se observa definido documento o registro alguno que especifique cómo se realiza la actividad del control, periodicidad, entre otras variables propias del diseño de controles, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Responsable Periodicidad Propósito Cómo se realiza la actividad de control Qué pasa con las observaciones o evidencias <p>Base de datos de control de asignación de trámites a abogado y consolidación de análisis de cumplimiento de requisitos.</p> <p>Canal de denuncias anónimas ubicado en la página web de la entidad, relacionado con el proceso de certificaciones, ante posibles irregularidades</p>	<p>NO</p> <p>0</p> <p>N/A</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>ANUAL</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>30</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>5</p> <p>90</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>MC-002 INSTRUCTIVO Y CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>ANUAL</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>5</p> <p>60</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>VG-P-007 PROCEDIMIENTO CERTIFICACIÓN DE PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>DIARIA</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>30</p> <p>PREVENTIVO</p> <p>5</p> <p>90</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>N/A</p> <p>NO</p> <p>0</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>QUINCENAL</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>30</p> <p>DETECTIVO</p> <p>5</p> <p>70</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>PS-P-002 PROCEDIMIENTO GESTION TRÁMITES INTERNOS</p> <p>SI</p> <p>5</p> <p>Manua</p> <p>1</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>15</p> <p>DIARIA</p> <p>SI</p> <p>10</p> <p>SI</p> <p>30</p> <p>DETECTIVO</p> <p>5</p> <p>90</p>	<p>MODERADA</p> <p>APROBADO</p> <p>Reducir</p> <p>1</p> <p>11/12/2018</p> <p>AP-VG-008</p> <p>DIARIA</p> <p>Materialización riesgo de corrupción trámite certificaciones ssp aspb</p> <p>X</p> <p>N/A</p> <p>No existe registro</p> <p>Por solicitud del líder de proceso</p>	<p>El objetivo es diferente al establecido en el proceso de Vigilancia vigente en SIGME versión 10: "Vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para propender por la adecuada prestación de los mismos."</p> <p>Se recomienda revisar y actualizar el mapa de riesgo en sus causas basado en el objetivo del proceso.</p> <p>Adicionalmente, se encuentra asociada la acción AP-VG-008 en donde las actividades de tratamiento abordate de riesgos se encuentra en proceso; no obstante, se evidencia que la causa raíz no corresponde con las descritas en el mapa de riesgos "Falta de aplicación de los activos de información calificados como "información clasificada" en las series (35) y subseries (15) de la Dependencia Grupo de Certificaciones e Información (C64 401)".</p>

CONTROL	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio.	Inobservancia del deber de la ley. Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para su aplicación.	Se debe revisar el objetivo del proceso de Control vigente en el SIGME versión 10: "Aplicar medidas administrativas o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, que incumplan la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos de acuerdo al cantarrillado, asno, energía eléctrica y gas combustible." Se recomienda revisar y ajustar el objetivo del mapa de riesgos de acuerdo al establecido en el mapa de procesos, de manera que sean consistentes las fuentes de información.	Dilatar el desarrollo de las etapas procesales de investigación para beneficio propio o de un tercero.	No			Cumplimiento al programa de control	No se observa definido documento o registro alguno que especifique cómo se realiza la actividad del control, periodicidad, entre otras variables propias del diseño de controles, como son: 1. Responsable 2. Periodicidad 3. Propósito 4. Cómo se realiza la actividad de control 5. Qué pasa con las observaciones o desviaciones 6. Evidencia de Ejecución del Control	SI	15	CT-P-009 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES LEY 1437 DE 2011	SI	5	Directores de Investigaciones en Superintendencias Delegadas	Manual	10	SI	15	MENSUAL	NO	0	NO	0	PREVENTIVO	5	90	1	10	10	ALTA	APROBADO	Reducir	1	32/11/2018	AM-CT-008	MENSUAL	Materialización riesgo de corrupción dilatar el desarrollo de las etapas procesales de investigación para beneficio propio o de un tercero	X	N/A	No existe registro	Por solicitud del líder de proceso	El objetivo es diferente al establecido en el proceso de Control vigente en SIGME versión 10: "Aplicar medidas administrativas o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, que incumplan la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas que ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos de acuerdo al cantarrillado, asno, energía eléctrica y gas combustible." Se recomienda revisar y actualizar el mapa de riesgo en sus causas basado en el objetivo del proceso. La ACT-2018-3304 correspondiente a la AM-CT-008 asociada al riesgo se encuentra en rojo con fecha de inicio 19/12/2018 y finalización el 30/04/2019 sin que se observe reporte y soportes de su cumplimiento.
										Informes mensuales de estado de las solicitudes/estatus de las investigaciones	Adicionalmente, no se observa cómo se realiza la actividad de control y documento de ejecución del Control, entre otras variables del diseño del control definidas en la metodología anteriormente descrita.	SI	15	CT-P-009 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIONES LEY 1437 DE 2011	SI	5	Directores de Investigaciones en Superintendencias Delegadas	Manual	10	SI	15	MENSUAL	SI	10	SI	30	DETECTIVO										5						

Conclusiones y recomendaciones:

Con base en los resultados de la evaluación y seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la Página Web de la entidad, correspondiente al primer cuatrimestre del 2019, la Oficina de Control Interno de la Superservicios, concluye que:

1. El PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción fue publicado dentro de los términos establecidos según enlace: <https://www.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/plan-anticorruptcion-atencion-al-ciudadano>.
2. El Mapa de Riesgos de corrupción se encuentra implementado conforme a la política establecida por la alta dirección y la metodología del DAFP.
3. El Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web de la Superservicios registra 9 riesgos (1 zona moderada, 5 zona alta y 3 en zona extrema) y en el SIGME registra 10 riesgos de corrupción (1 zona moderada, 5 zona alta y 4 en zona extrema), diferencia que se presenta por un segundo riesgo formulado el 24/04/2019 para el proceso de Gestión Financiera "Destinación de recursos públicos de forma indebida en beneficio propio o terceros."
4. Los objetivos que se establecen en los riesgos de corrupción no guardan relación directa con los objetivos de los procesos de gestión implementados en la entidad y establecidos en el SIGME.
5. En algunos casos el diseño de controles no se encuentra bien definido ya que debe cumplir con las seis variables propias, como son: * Responsable, * Periodicidad, * Propósito, * Cómo se realiza la actividad de control, * Qué pasa con las observaciones o desviaciones y * Evidencia de Ejecución del Control.
6. Se observan acciones de tratamiento establecidas que no están asociadas a los riesgos de corrupción; o en su defecto, acciones que aun están en estado elaboración.
7. En algunos casos no se está midiendo el indicador ni se observan soportes sobre la medición del control de acuerdo con la periodicidad establecida.

Recomendaciones:

- * Actualizar la versión del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 publicada en la página web de la entidad, con base en las modificaciones y ajustes que haya lugar.
- * Revisar y ajustar las causas relacionadas directamente con las características del objetivo del proceso vigente en el SIGME, para una adecuada aplicación de la metodología y consistencia entre las fuentes de información.
- * Asociar las acciones formuladas e implementadas en los riesgos de corrupción identificados, origen del tratamiento abordaje de riesgos que se encuentran definidas en el módulo de ACPM del SIGME.
- * Liderar desde la primera y segunda línea de defensa definidas por el MIPG, el ejercicio de monitoreo y seguimiento con la periodicidad definida en la política de riesgos de acuerdo al nivel de riesgo residual, dejando la evidencia o registro como soporte de trazabilidad.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Revisión Mapa de Riesgos de Corrupción Pagina Web - Aplicativo SIGME
I Cuatrimestre vigencia 2019

Vigencia (Periodo)	Riesgos	Zona de Riesgo Moderada	Zona de Riesgo Alta	Zona de Riesgo Extrema	Total Riesgos de Corrupción
2019 I Cuatrimestre	Mapa de Riesgos Página Web	1	5	3	9
2019 II Cuatrimestre	Mapa de Riesgos SIGME	1	5	4	10