

**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
TERCER SEGUIMIENTO 2016
FECHA DE CORTE 31/12/2016**

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

Subcomponente / Proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Oficina de Control Interno a corte 31/12/2017 fecha verificación del 05/01/2017 al 2/02/2017	Avance	
"Política Administración del Riesgo"	1.1	Verificar que la política de riesgo cumpla con los lineamientos del decreto de 2016	Código de ética y buen gobierno actualizado con la política de administración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación	20/04/2016	La actividad se cumplió en los tiempos establecidos los interesados pueden visualizar el soporte a través del link: http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MECI/CODIGO%20DE%20ETICA%20Y%20BUEN%20GOBIERNO/CODIGO_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf	100%
	1.2	Socializar la política de Riesgos	Comunicado por correo electrónico y/o Sensibilización	Oficina Asesora de Planeación	29/04/2016	La política del riesgo se socializó al interior de la entidad a través del correo electrónico dentro de los plazos establecidos y a la ciudadanía en la página web http://sigme.superservicios.gov.co/sigme-calidad/CALIDAD/MECI/CODIGO%20DE%20ETICA%20Y%20BUEN%20GOBIERNO/CODIGO_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO.pdf	100%
"Construcción del mapa de riesgos"	2.1	Identificar posibles nuevos riesgos de corrupción	Matriz mapa de riesgos etapa de identificación	Líderes de los procesos y Oficina Asesora de Planeación	29/07/2016	Se realizó la actualización de mapa de riesgos en su versión No. 2 con fecha 29/08/2016. Dicha actualización se registro por fuera de las fechas establecida.	100%
	2.2	Valorar los riesgos de corrupción identificados	Matriz mapa de riesgos etapa valoración del riesgo de corrupción	Líderes de los procesos	29/07/2016	Se realizó la actualización de mapa de riesgos en su versión No. 2 con fecha 29/08/2016. Dicha actualización se registro por fuera de las fechas establecida.	100%
	2.3	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos	Líderes de los procesos y Oficina Asesora de Planeación	29/07/2016	Se realizó la actualización de mapa de riesgos en su versión No. 2 con fecha 29/08/2016. Dicha actualización se registro por fuera de las fechas establecida.	100%
	2.4	Definir acciones correctivas o preventivas para los riesgos que se encuentran en zona extrema, alta o moderada	ACPM	Líderes de los procesos	10/08/2016	Frente a las denuncias difundidas en los diferentes medios de comunicación, sobre presuntos actos de corrupción, estas denuncias que afectan la imagen Institucional, estas se trasladaron a los diferentes Entes de Control de acuerdo a la competencias de cada uno.	100%
"Consulta y divulgación"	3.1	Realizar socialización del mapa de riesgos	Correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2016 31/08/2016	Se remitió correo electrónico a todos los funcionarios de la superservicios informando sobre la actualización del Plan anticorrupción y mapa de riesgos (ver anexo 1) y se realizó la correspondiente publicación en la página web	100%
	3.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Publicación página web	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2016 31/08/2016	Se realizó la publicación en la dirección: http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano en la opción Mapa de riesgos de corrupción Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 2016, versión 2	100%
"Monitoreo y Revisión"	4.1	Realizar monitoreo al mapa de riesgos de corrupción identificados	Mapa de riesgos actualizado	Líderes de los procesos Oficina Asesora de Planeación	10/08/2016	El producto "Mapa de Riesgo actualizado" se encuentra publicado en la dirección: http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Planeacion/Plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano en la opción Mapa de riesgos de corrupción Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 2016, versión No. 2 Sin embargo, se recomienda que se especifique otros aspectos específicos a monitorear en el Mapa de Riesgo.	100%
"Seguimiento"	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Diez primeros días hábiles de Mayo Diez primeros días hábiles de Septiembre Diez primeros días hábiles de Enero 2017	Se realizó el seguimiento correspondiente y se publica en la página web http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Oficina-de-Control-Interno/Informes-de-ley/Informe-seguimiento-plan-anticorrupcion	100%

Componente 2: Racionalización de Trámites

La Oficina Asesora de Planeación para la vigencia 2016 realizó la racionalización de trámites relacionado con el registro único de prestadores de servicios públicos domiciliarios, RUPS, a través el aplicativo del SUI. A diciembre en relación con estos trámites no hay actividades pendientes. Para el 2016 se realizó en tal sentido, la gestión de racionalización de tres (3) trámites así: Inscripción al RUPS y Cancelación del RUPS. En total a la fecha se encuentran inscritos seis trámites ante el SUI, cuyas fechas de registro se observan en el cuadro adjunto. Por lo anterior y de acuerdo con el reporte adjunto, sólo se encuentra pendiente esta tarea relacionada con el estado de cuenta de sancionados y/o contribuciones

Resultado búsqueda de formatos integrados

Trámite	Número	Fecha de Registro	Orden	Institución o Dependencia	Resumen del registro	Estado	Acciones
1	2327	2016-03-09	Nacional	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Inscripción de vecinos contra estado inscrito, vigilia controlada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Inscrito	[Icono]
1	923	2016-11-16	Nacional	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Contribución especial	Inscrito	[Icono]
1	924	2016-09-13	Nacional	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS	Inscrito	[Icono]
1	925	2016-09-27	Nacional	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS	Inscrito	[Icono]
1	926	2013-06-17	Nacional	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados	Inscrito	[Icono]
1	927	2016-09-13	Nacional	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Inscripción al Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS	Inscrito	[Icono]

The screenshot shows the 'Formato Integrado' interface with a traffic light indicator. The traffic light has a red light lit, indicating a pending status. The text next to it reads: 'Sin quedados (0)', 'Sin actualizados (0)', 'Trámites pendientes (x)', 'Sancionados por no haber (0)', and 'Exonerados (0)'. Below the traffic light, there is a table with columns for 'Estado de Inscripción', 'Fecha de Inscripción', 'Fecha de Actualización', 'Fecha de Cancelación', 'Fecha de Exoneración', 'Fecha de Sanción', 'Fecha de Exoneración', 'Fecha de Sanción', 'Fecha de Exoneración', and 'Fecha de Sanción'. The table contains one row with the following data: 'Inscrito', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13', '2016-09-13'.

De un total de 6 actualizaciones de trámites se efectuaron 5 es decir el 83.3%.

Componente 3: Atención al Ciudadano

"Estructura administrativa y direccionamiento estratégico"	1.1	Contribuir con la implementación del modelo integrado de planeación y gestión y las políticas de desarrollo administrativo que soporten al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos	Actividades desarrolladas por el despacho	Despacho	01/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11406 que tiene como responsable la Oficina Asesora de Planeación evidenciando:</p> <p>Julio. Se realizaron mesas de trabajo con los Direcciones Territoriales para conocer las problemáticas de las entidades territoriales y establecer un plan de acción. https://drive.google.com/open?id=0B6RdOvpv1WjVUVH3ZciB0VHM</p> <p>Agosto. Revisión y actualización del proyecto de modernización de la planta y reuniones con los entes competentes. Se realizó un diagnóstico sobre las principales fallencias al interior de la institución para la creación de un plan de mejoramiento. https://drive.google.com/open?id=0B6RdOvpv1WjVUVH3ZciB0VHM</p> <p>Septiembre. - La entidad participó en reunión con el director del Departamento Económico de la U. Externado para evaluar la capacitación de funcionarios de la SSPD en el tema de servicios públicos domiciliarios</p> <p>- Se diseñó un plan para mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios de la entidad.</p> <p>- Se impartieron directrices para llevar un control efectivo del horario de trabajo y mejorar la productividad de los funcionarios. no fue posible evidenciar los soportes del cumplimiento de dicha actividad. no presenta registros.</p> <p>Octubre. Se impartieron los lineamientos para dar cierre a la vigencia 2016 y apertura 2017, relacionados con aspectos de planeación institucional, financieros y contractuales.</p> <p>Como parte de la implementación de la prueba piloto de teletrabajo en la Superservicios, se verificaron los criterios de los puestos de trabajo, aspectos tecnológicos y tecnológicos de los funcionarios seleccionados para esta prueba.</p> <p>En coordinación con la oficina asesora de planeación y el despacho, se realizó seguimiento a la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión y se impartieron directrices para el mejoramiento de su gestión física y financiera. Circular Interna N° 2016000000224 - 201612002080003E. Se verificó Circular Interna N° 20165000000224 del 28/11/2016 PAUTAS CIERRE VIGENCIA 2016 Y APERTURA 2017</p> <p>Noviembre. Se realizó ejercicio de planeación institucional para la actualización del referente estratégico 2017-2018, de acuerdo a los lineamientos de la alta dirección y se socializaron a los servidores públicos mediante circular interna.</p> <p>Se realizó propuesta de indicadores para la medición del referente estratégico 2017-2018. Circular Interna N° 2016000000064 del 30 de noviembre de 2016. https://drive.google.com/open?id=0B0wOafWog9uITkpsV0k37kZDXzA</p> <p>Diciembre. Se formuló plan de acción 2017 del despacho y se registro en la herramienta de seguimiento SISGESTION.</p> <p>Se construyó hoja de ruta y plan de trabajo para la planeación estratégica con el fin de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad. https://drive.google.com/open?id=0B6RdOvpv1WjVUVH3ZciB0VHM</p> <p>Se verificó soportes de la información registrada en el aplicativo SISGESTIÓN en los meses de Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre, encontrándose que para el mes de septiembre no se evidencias que soporten el cumplimiento registrado. Por tal razón se califica el cumplimiento en el 75%</p>	75%
	1.2	Actualizar el procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Oficina Asesora de Planeación Dirección General Territorial	15/06/2016	<p>Se realizó la actualización al procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias SC-P-005. El ciudadano puede ingresar a través del aplicativo http://sigmecalidad.superservicios.gov.co (usuario y clave: consulta) y ubicar en el mapa de procesos Participación y Servicio al ciudadano - Subproceso Servicio Ciudadano y allí encontrará el procedimiento actualizado</p>	100%
	1.3	Revisar y actualizar los temas de la gestión institucional relacionados con el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano.	Temas de la gestión institucional relacionados con el proceso de Participación y Servicio al Ciudadano actualizado	Dirección General Territorial	01/02/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11339 que tiene como responsable la Dirección General Territorial, evidenciando:</p> <p>Septiembre. - Se invitó a los Vocales de Control y ciudadanía en general de los servicios públicos a participar en la modificación de la resolución del Sistema de Vigilancia y Control.</p> <p>- Seguimiento a 31 de agosto de la matriz UBICAR de Gobierno en Línea https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rMmMS1JER1h4V0k</p> <p>Octubre. 1. Se envió a la OAP los avances y acciones de mejora para la calificación FURAG del año 2016 en servicio y participación ciudadana.</p> <p>2. Se envió matriz de seguimiento de Ley de Transparencia a la Oficina de Control Interno.</p> <p>3. Se realizaron 2 mesas de trabajo con la Oficina de Informática para envío y depuración de datos abiertos.</p> <p>4. Requerimiento a la Oficina de Informática sobre la calificación del servicio de los formularios web y consulta de tramites en línea.</p> <p>1. - 3. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rcmpUtd22VC14XzQ</p> <p>4. Aranda: 70286</p> <p>Se verificó el cumplimiento de los compromisos frente a las observaciones presentadas por la Oficina de Control interno en el Informe de seguimiento de ley de transparencia.</p> <p>Noviembre. 1. En el marco de la gestión FURAG 2016, se envió solicitud a la oficina de informática para solicitar que se incluya la calificación de las herramientas: Tramite aquí y Consulte su trámite, disponibles en el canal de atención Página web con el objetivo de evaluar en línea la satisfacción de los usuarios y la funcionalidad del canal.</p> <p>2. Gobierno en línea: Habilitación de Datos abiertos en el Portal de datos abiertos del Estado, acción desarrollada con la Oficina de Informática. (Puntos de atención e Informes trimestrales), así mismo se solicitó a la Oficina de Comunicaciones la publicación y socialización de los mismos. 1. Aranda: 70286 - Página Web SSPD</p> <p>2. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rUzV0ZV9DdnNOMFk</p> <p>Diciembre. La SSPD envió y formalizó el plan de acción de la estrategia de servicio al ciudadano al DNP, el cual fue aprobado por esta entidad para el 2017. La estrategia se ejecutará por la DGT por medio de un programa de buen gobierno y gestión pública en todos los 39 puntos de atención superservicios a nivel nacional habilitados para el 2017. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rUkJNwUJLZHZpV28</p>	100%
2.1	Apoyar desde las competencias del Grupo de Comunicaciones el desarrollo de los eventos y actividades institucionales internas realizados por la entidad o en los que ésta participe	Eventos y actividades institucionales internas apoyadas	Grupo de Comunicaciones	01/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11339 que tiene como responsable el Grupo de Comunicaciones evidenciando:</p> <p>Septiembre. Se apoyaron las grabaciones de 11 sesiones del comité de contratación.</p> <p>Octubre. Se apoyaron las grabaciones de 13 sesiones del comité de contratación. Igualmente, se realizó: Registro fotográfico de jornada "vacaciones recreativas" para divulgación (14-oct-16). Apoyo logístico y cobertura informativa al encuentro convocado por el Despacho del superintendente a los funcionarios de la entidad: La Superservicios Hacia el Futuro (24-oct-16). Registro fotográfico de simulacro nacional para divulgación (26-oct-16).</p> <p>Noviembre. Se apoyaron las grabaciones de 4 sesiones del comité de contratación. Adicionalmente se realizó apoyo a la capacitación de concientización de seguridad de la información y al encuentro "Cierre de Vigencia 2016 y reconocimientos a funcionarios" Formato Apoyo a Eventos (CO-F-002), disponible en Fileserv Apolo / Grupo de Comunicaciones / Eventos/2016.</p> <p>Diciembre. En diciembre se apoyaron cinco eventos/Internos: Dos jornadas de inducción y reinducción realizadas en Compensar Grabaciones de 3 sesiones del comité de contratación. Evidencia: Formato Apoyo a Eventos (CO-F-002), disponible en Fileserv Apolo / Grupo de Comunicaciones / Eventos/2016.</p> <p>Se realizó verificación aleatoria de eventos de actividades internas de los meses de septiembre grabaciones de 11 sesiones del comité de contratación, carpeta física en la cual se registró la firma de recibido del área de contratación de los videos intercomunicación del formato y entrega física de 11 y diciembre jornadas de inducción acorde con el registro en SISGESTIÓN.</p>	100%	
	2.2	Divulgar la gestión institucional a medios de comunicación masiva, mediante comunicados de prensa y atención de solicitudes periodísticas	Gestión institucional divulgada a medios de comunicación masiva	Grupo de Comunicaciones	01/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11168 que tiene como responsable el Grupo de Comunicaciones evidenciando:</p> <p>Septiembre se emitió 1 comunicado de prensa sobre la gestión institucional. Se atendieron 3 solicitudes periodísticas.</p> <p>Octubre Se emitieron 3 comunicados de prensa sobre la gestión institucional. Se atendió 1 solicitud periodística.</p> <p>En el mes de noviembre se emitieron 2 comunicados de prensa sobre la gestión institucional.</p> <p>Noviembre. En el mes de noviembre se emitieron 2 comunicados de prensa sobre la gestión institucional.</p> <p>Diciembre. Se divulgaron 3 comunicados de prensa. No se recibieron solicitudes periodísticas.</p> <p>Evidencias de los comunicados Comunicado 92. Superintendencia de Servicios Públicos fortalece vigilancia al mercado de Gas Licuado de Petróleo (GLP). Comunicado 93. Superservicios pone en marcha nuevo aplicativo para facilitar actualización de información de los prestadores Plataforma de envío masivo Constant Contact. www.superservicios.gov.co/comunicados</p> <p>Hoja de trabajo Atención de solicitudes periodísticas</p> <p>Se verificó el cumplimiento a través de prueba aleatoria, se verificaron registros en constan contac, y página web de la SSPD, de los comunicados 87. Recuerdo de Electricaribe en los mercados gestionables de la Costa es del 97.9% . 88. "No vamos a tolerar un racionamiento de energía en la Costa Caribe"; Superservicios y 89 Superintendente anuncia que no habrá racionamiento el miércoles y se mantendrá la utilización especial acorde con los reportes de Sisgestión.</p>	100%

	<p>2.3 Administrar y actualizar el contenido de los medios de comunicación electrónicos a cargo del Grupo de Comunicaciones (página web, redes sociales e intranet), conforme a las necesidades del área y las solicitudes de las dependencias de la entidad.</p>	<p>Medios de comunicación electrónicos administrados y actualizados en contenido</p>	<p>Grupo de Comunicaciones</p>	<p>01/01/2016 a 31/12/2016</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11171 que tiene como responsable el Grupo de Comunicaciones evidenciando: Septiembre. se realizaron las siguientes publicaciones: 108 en portal web, 114 en facebook, 194 en twitter, 2 en Vimeo, 6 en youtube y 33 en Intranet. Octubre. Se realizaron las siguientes publicaciones: 88 en portal web, 100 en facebook, 260 en twitter, 3 en Vimeo, 12 en youtube y 42 en Intranet. Noviembre. Se realizaron las siguientes publicaciones: 106 en portal web, 72 en facebook, 209 en twitter, 5 en vimeo, 14 en youtube y 31 en Intranet. En el mes de diciembre se realizaron 275 actualizaciones Formato Control de Medios Electrónicos (CO-F-001) www.superservicios.gov.co/ www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD. twitter.com/@Superservicios. https://vimeo.com/Superservicios https://www.youtube.com/channel/UC-BB4i-REvTeoRVyJIXDkHFEo</p>	<p>100%</p>																												
	<p>2.4 Promover creación de CDCS en municipios donde son inexistentes y orientar los ya creados, teniendo en cuenta zonas priorizadas definidas por el Gobierno Nacional, con campañas comunicacionales de pedagogía ciudadana o en las actividades de Participación Ciudadana.</p>	<p>Municipios donde se promovió implementación y orientó los CDCS ya creados</p>	<p>Direcciones territoriales</p>	<p>01/03/2016 a 31/12/2016</p>	<p>Direcciones territoriales Sisgestión Se verificó en cada territorial el registro de las actividades y la ubicación del producto que dan cuenta de la Promoción de creación de Comités de Control Social, en cada expediente se detallan las evidencias de los eventos realizados así: Actividades 11251,11179, 11180, 11272, 11228</p> <table border="1" data-bbox="808 316 1144 430"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11251</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11179</td> <td>Dt. Norte</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11180</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11272</td> <td>Dt. Oriente</td> <td>100</td> <td>OCT</td> </tr> <tr> <td>11228</td> <td>Dt. Suroccidente</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Se revisaron aleatoriamente algunos expedientes en los cuales se evidenciaron convocatorias, registros fotográficos, listados de asistencia, evaluación de programa de capacitación, entre otros, se encuentran acordes con la información registrada en SISGESTIÓN. Se observa cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11251	Dt. Centro	100	DIC	11179	Dt. Norte	100	NOV	11180	Dt. Occidente	100	DIC	11272	Dt. Oriente	100	OCT	11228	Dt. Suroccidente	100	DIC		Promedio	100		<p>100%</p>
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11251	Dt. Centro	100	DIC																															
11179	Dt. Norte	100	NOV																															
11180	Dt. Occidente	100	DIC																															
11272	Dt. Oriente	100	OCT																															
11228	Dt. Suroccidente	100	DIC																															
	Promedio	100																																
<p>"Fortalecimiento de los canales de atención"</p>	<p>2.5 Fortalecer los canales de atención.</p>	<p>Informe de potencialización de los canales de atención de la Superservicios.</p>	<p>Dirección General Territorial</p>	<p>01/02/2016 a 30/11/2016</p>	<p>Dirección General Territorial Sisgestión Actividad 11333 Septiembre. Verificación en Sisgestión Bogotá D.C. Informe de Seguimiento de Atenciones Personalizadas Puntos de atención Superservicios- PAS y RUTA DEL CONSUMIDOR. Resumen de indicadores (telefono cy chat) 1) Callcenter: 2.362 llamadas atendidas y 955 sesiones de mensajes por chat con el ciudadano, donde se brindó asesoramiento a los usuarios. 2) SIC - Ruta del Consumidor: Se realizó seguimiento a las cuatro unidades móviles de la Red Nacional del Consumidor - Convenio con la SIC, desde el 1 al 30 de septiembre de 2016, se atendieron 353 usuarios en 5 ciudades en los Departamentos de Huila, Atlántico, Meta y Caquetá y en 3 localidades de Bogotá, se brindó orientación y asesoría personalizada a los usuarios. 3) PAS: Mediante los 20 Puntos de Atención Superservicios, de las 5 DT, entre el 1 al 30 de septiembre de 2016, realizaron 2.031 atenciones a los usuarios a quienes se les brindó orientación y asesoría sobre el proceso de reclamación ante las diferentes prestadoras. 4) Identificación de necesidades tecnológicas para mejora y actualización la APP Servi y programa Stratoshttps://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rSgpXV2NVV1kONFU Octubre. Control de asistencia casa del consumidor , Informe Ejecutivo de Gestión Canales de Atención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 1. Mesa de trabajo con SIC con el fin de integramos en los 4 nuevos puntos de las Casas al Consumidor en Bogotá D.C y transición de PAS a casas para el año 2017. 2. Plan de acción de la DGT con el fin de hacer una propuesta de reestructuración de la Appservi , continuas mesas de trabajo con la OI y solicitudes al grupo SUI para avanzar en la reestructuración. Aranda: 68141. 3. Atenciones: - Call Center atendió 4521 llamadas y 99 conversaciones en chat de los usuarios en todo el país. - Se brindó asesoría y orientación a 1513 usuarios en los 20 PAS en todo el país. - Se recibieron 9 requerimientos por el APPservi. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rRk1QdFRHnzNOY1k Noviembre. 1. Canal Presencial: 1.1 PAS y Direcciones Territoriales: 29.439 usuarios. 1.2. Casas Al Consumidor : 10.066 atenciones. 1.3. Ruta al consumidor: 5960 atenciones. 2. Canal Virtual: 2.1. Chat : atenciones : 5772 .2.2. App servi: 64. 3. Canal Telefónico: 23882 llamadas. Solicitud a informática del desarrollo de herramientas que permitan evaluar los trámites en línea y consultas de la página web. Aranda: 70286 Se verificó la información de acuerdo con INFORME FINAL DE FORTALECIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS SUBPROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL evidenciando que los datos reportados en sisgestión son coherentes con los soportes.</p>	<p>100%</p>																												
	<p>2.6 Realizar seguimiento y actualización de los indicadores de los subprocesos.</p>	<p>Fichas de indicadores de subprocesos actualizados en el SIGME.</p>	<p>Direcciones territoriales</p>	<p>1/01/2016 a 30/11/2016</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades correspondientes a las direcciones territoriales y las cuales se describen a continuación: Direcciones Territoriales Sisgestión</p> <table border="1" data-bbox="829 1015 1165 1128"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11270</td> <td>Dt. Centro</td> <td>91</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11221</td> <td>Dt. Norte</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11217</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11291</td> <td>Dt. Oriente</td> <td>92</td> <td>OCT</td> </tr> <tr> <td>11247</td> <td>Dt. Suroccidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>96,6</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Verificación aleatoria información acorde con el registro en Sisgestión. La Dt Centro presenta 91% de avance al mes de noviembre y la Dt</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11270	Dt. Centro	91	NOV	11221	Dt. Norte	100	NOV	11217	Dt. Occidente	100	NOV	11291	Dt. Oriente	92	OCT	11247	Dt. Suroccidente	100	NOV		Promedio	96,6		<p>97%</p>
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11270	Dt. Centro	91	NOV																															
11221	Dt. Norte	100	NOV																															
11217	Dt. Occidente	100	NOV																															
11291	Dt. Oriente	92	OCT																															
11247	Dt. Suroccidente	100	NOV																															
	Promedio	96,6																																

	<p>2.7. Desarrollar estrategias de pedagogía ciudadana para promover en los usuarios temas relacionados en servicios públicos domiciliarios y en la oferta institucional de la SSPD, por medio de canales de atención y participación ciudadana.</p>	<p>Estrategias de pedagogía ciudadana para promover en los usuarios el conocimiento de los asuntos relacionados en servicios públicos domiciliarios y en la oferta institucional de la SSPD, por medio de canales de atención y participación ciudadana</p>	<p>Dirección General Territorial</p>	<p>01/04/2016 a 31/12/2016</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11326 que tiene como responsable a la Dirección General Territorial, evidenciando: Septiembre. 1. Desarrollo de la campaña de Colaboración Ciudadana en la toma de decisiones. Promoción del Sistema de Vigilancia y Control de la superservicios. 2. Desarrollo de la estrategia "Feria de Servicio al Ciudadano" en alianza con la DNP en los diferentes lugares del país, para la participación de los usuarios y vocales en cada uno de los lugares de la Feria. 3. Desarrollo de la estrategia "Usuarios de los servicios públicos en el post-conflicto". La Paz es Tuya, Mia de Todos. 4. Estrategia a los Vocales que aparecen en el SVC para actualizar y mejorar el registro y base de datos nacional 5. Estrategia de Superservicios en sintonía para reforzar visibilidad y acercamiento de los usuarios con la SSPD, principalmente en zonas apartadas del país. *Para la meta real y avance de producto se suman las cantidades de julio y agosto. Se realizó verificación aleatoria del avance de las actividades de acuerdo con el reporte Sisgestión, el cual es acorde con el registro. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rCf4YUlnRXYSR0k 4. 2015800320100001E Octubre. 1. Creación Flyer para curso de la ESAP "Lo que un buen líder en servicios públicos debe saber" 2. Creación de mapa con el número de Vocales de Control por departamento, actualizado al mes de octubre, para su divulgación 3. Creación de Flyer para redes sociales de la entidad del ABC de Reclamaciones en Servicios Públicos. 4. Diseño, promoción, convocatoria y monitoreo del Curso Virtual: Lo que un buen líder en servicios públicos debe saber- 2016 en el marco del Convenio 563 de 2015 con la ESAP. La convocatoria se hizo por los distintos canales de atención, 700 inscritos 5. Mesa de trabajo con Mintic: programas: Si virtual y Uma de cristal con el fin de realizar campaña y encuesta sobre facturación y la actualización de los datos de la SSPD en S virtual. 6. La Appservi tuvo actualización de funcionalidad con el fin de recibir y tramitar oportunamente los requerimientos de los usuarios. Arando: 65288 7. Campaña de control social. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rMXZoOFFpWU1oSUK Noviembre. 1. Campaña pedagógica en el portal Uma de Cristal del Mintic para posicionar la misión de la Superservicios y a su vez generar una consulta ciudadana para la toma de decisiones, esta campaña tiene como propósito principal recoger preguntas de la ciudadanía sobre la facturación de servicios públicos domiciliarios. 2. La Superservicios fue galardonada en la modificación de documentos de alto impacto en la ciudadanía con el énfasis de Lenguaje Claro, premio otorgado por el DNP. Se intervino el manual de servicio al ciudadano. 3. Presentación de capacitación sobre el REC, que se usa para los diferentes canales donde dicha capacitación es necesaria, incluye los canales de atención. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rU0EYSEI5E1ZND4 Diciembre. 1. Programa Nacional Servicio al ciudadano Superservicios 2017, estrategia coordinada por la Directora General Territorial y</p>	<p>100%</p>																												
<p>"Talento humano"</p>	<p>3.1. Realizar jornadas académicas para el personal que ejerce funciones o ejecuta actividades de servicio al ciudadano.</p>	<p>Jornadas académicas para el personal que ejerce funciones o ejecuta actividades de servicio al ciudadano.</p>	<p>Dirección General Territorial</p>	<p>01/02/2016 a 31/12/2016</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11330 que tiene como responsable a la Dirección General Territorial, evidenciando: Septiembre. 1. El 7 y 14 de sept. se desarrolló con la Procuraduría General de la Nación, la Federación Nacional de Municipios – Fedemunicipios y la Superservicios, las sesiones 2 y 3 del "Programa Nacional de Capacitación de Alcaldes en Servicios Públicos Domiciliarios". Participaron 354 Alcaldías a nivel Nat. El programa se refirió a la Competencia y responsabilidad de los Alcaldes y desarrollo los temas de: Régimen Tarifario, Prestación de Servicio en las Zonas no Interconectadas, calidad del servicio de energía eléctrica, responsabilidad de los Alcaldes respecto del Gas Licuado y Revisiones Periódicas e instalaciones de Gas Natural, por la Delegada de Energía y Gas de la SSPD y Derechos de los usuarios, articulación con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Estratificación y creación de Usuario y Contraseña del SUI. 2. Formulación e Inscripción de 160 colaboradores de servicio al ciudadano a la jornada académica "Paz a la Acción" entre la SSPD y la ESAP. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rM1Bz0lyR3BSa0 Octubre. 1. Se hizo el contacto, convocatoria, gestión de espacios en relación con la capacitación a servidores de la Superservicios para realizarse el próximo 2 de diciembre de 2016, la cual tendrá dos jornadas: virtual y presencial con el apoyo del DNP e INSOR. 2. Se gestionó y realizó el 20/10/16 capacitación a funcionarios y contratistas de la DGT con el Instituto de Sordos - INSOR en política de accesibilidad de población sorda para incorporarlos en la Superservicios. 3. Se asistió a sensibilización con el Instituto de Ciegos - INCI con el fin de incorporar políticas accesibles en los subprocesos de servicio y participación ciudadana. 4. Participación de la Superservicios en el Centro de Servicios Integrados CIS - Chaparral/Tolima https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rRU1S1WpVMXfSaHc Noviembre. Durante noviembre de 2016 se recibieron a través de la Dirección General Territorial un total de 11 alertas ciudadanas, de las cuales se tramitaron un total de 6 alertas relacionadas con los siguientes radicales 2016850003623, 20168500187852, 201685290765362, 201685290762952, 201685290761802 y 20168000045132. Las 5 alertas ciudadanas pendientes se encuentra en gestión en la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y en la Delegada de Energía y Gas. Es de anotar que en este mes, la alerta más frecuente fue por la prestación del servicio de energía y gas especialmente por las empresas COMPANIA ENERGETICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P. y MONTAGAS S.A. E.S.P. Se mantiene el tiempo de solución de las alertas ciudadanas en 30 días. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rElJSQ0hZ3RLQVE Diciembre. El 2 de diciembre se desarrolló en Bogotá la jornada de capacitación a servidores públicos de la Superservicios, con la siguientes agenda: programa nacional de servicio al ciudadano - DNP, políticas de accesibilidad e inclusión INSOR (población sorda) y sensibilización población ciega - INCI. Cada entidad socializó conceptos, normativa, políticas y ejercicios prácticos. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j0_rCzR2RW9jRE0xMjg Se efectuó verificación aleatoria de acuerdo con los soportes los cuales corresponden con las actividades registradas en Sisgestión.</p>	<p>100%</p>																												
	<p>3.2. Implementar y desarrollar programas de capacitación virtual en los municipios de competencia de la Territorial.</p>	<p>Programas de capacitación virtual implementados y desarrollados en municipios de competencia de la Territorial.</p>	<p>Direcciones territoriales</p>	<p>01/02/2016 a 31/12/2016</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11253, 11183, 11185, 11230 y 11274 que tienen como responsable las Direcciones Territoriales, evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="814 959 1150 1073"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11253</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11183</td> <td>Dt. Norte</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11185</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11230</td> <td>Dt. Sur occidente</td> <td>100</td> <td>OCT</td> </tr> <tr> <td>11274</td> <td>Dt. Oriente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>11253 dt centro. Se desarrolló el curso "Lo que un buen líder de servicios públicos domiciliarios debe saber" convocando la comunidad en general, líderes comunitarios, vocales de control, funcionarios, contratistas de la SSPD. 11183 dt norte. De acuerdo a la programación se realizó capacitación virtual "JORNADA TODOS CON LA SUPERSERVICIOS VIRTUAL" el 06 de octubre/16 en el municipio de San Alberto - Cesar. Expediente 2016820320300022E 11185 dt Occidente En el mes de Noviembre se realizó el programa de capacitación virtual "Lo que un buen líder en servicios públicos debe saber" a través de la Plataforma virtual de la ESAP. http://esapvirtual.esap.edu.co/extension/login/index.php Se realizó promoción del diplomado virtual PAZ PARA LA ACCIÓN implementado por la entidad para garantizar participación en esta actividad formativa de tipo virtual y que los vocales de control y demás líderes participaran. 11230 dt suroccidente. Se realizó promoción del diplomado virtual PAZ PARA LA ACCIÓN implementado por la entidad para garantizar participación en esta actividad formativa de tipo virtual y que los vocales de control y demás líderes participaran. 11274 dt oriente. Se realizó promoción del diplomado virtual PAZ PARA LA ACCIÓN implementado por la entidad para garantizar participación en esta actividad formativa de tipo virtual y que los vocales</p> <p>Se observa cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11253	Dt. Centro	100	NOV	11183	Dt. Norte	100	NOV	11185	Dt. Occidente	100	NOV	11230	Dt. Sur occidente	100	OCT	11274	Dt. Oriente	100	NOV		Promedio	100		<p>100%</p>
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11253	Dt. Centro	100	NOV																															
11183	Dt. Norte	100	NOV																															
11185	Dt. Occidente	100	NOV																															
11230	Dt. Sur occidente	100	OCT																															
11274	Dt. Oriente	100	NOV																															
	Promedio	100																																
<p>4.1. Realizar seguimiento al proceso de notificaciones, sanciones y cumplimiento a fallos y emitir el informe respectivo.</p>	<p>Notificaciones emitidas por la Dirección Territorial.</p>	<p>Direcciones territoriales</p>	<p>01/01/2016 a 31/12/2016</p>	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11266, 11211, 11210, 11287 y 11243 correspondientes a las direcciones territoriales, evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="863 1344 1192 1458"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11266</td> <td>Dt. Centro</td> <td>92</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11211</td> <td>Dt. Norte</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11210</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11287</td> <td>DT Oriente</td> <td>91</td> <td>OCT</td> </tr> <tr> <td>11243</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>97</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Se observa en la Dt Centro cumplimiento del 92%, Dt Oriente 91%. Se recomienda efectuar los registros correspondientes al mes de diciembre con el fin de dar cumplimiento con las metas establecidas durante la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11266	Dt. Centro	92	NOV	11211	Dt. Norte	100	NOV	11210	Dt. Occidente	100	NOV	11287	DT Oriente	91	OCT	11243	DT Suroccidente	100	NOV		Promedio	97		<p>97%</p>	
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11266	Dt. Centro	92	NOV																															
11211	Dt. Norte	100	NOV																															
11210	Dt. Occidente	100	NOV																															
11287	DT Oriente	91	OCT																															
11243	DT Suroccidente	100	NOV																															
	Promedio	97																																

4.2	Resolver las POR que se presentaron ante la Dirección Territorial de la vigencia anterior.	POR tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11256, 11191, 11190, 11277 y 11233 correspondientes a las direcciones territoriales y las cuales se describen a continuación: Actividades reportadas en el plan de acción de Participación y Servicio al Ciudadano ()</p> <table border="1" data-bbox="814 118 1146 228"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11256</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11191</td> <td>Dt.Norte</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11190</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11277</td> <td>DT Oriente</td> <td>100</td> <td>OCT</td> </tr> <tr> <td>11233</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>11256 Centro https://drive.google.com/drive/folders/0B3eH6IDKpguvazhYUDVFd181bVtE 11191 Norte drive.google.com/lookup?id=0826Jp90jo_rSKVDCUJOSJndGM 11190 Occidente Cuadro de Trámites - DGT : http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?jsessionid=12CDE1F2A537485ECADA8170D986A22C?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_title=maximized&p_p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490379 11277 Oriente Cuadro de trámites DGT http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378 11233 Suroccidente Cuadro de Reclamos. http://hydra02.admin.gov.co:8180/web/guest/docs?p_p_id=20&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_mode=view&_20_struts_action=%2Fdocument_library%2Fview&_20_folderId=490378</p> <p>Se observa cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11256	Dt. Centro	100	NOV	11191	Dt.Norte	100	NOV	11190	Dt. Occidente	100	NOV	11277	DT Oriente	100	OCT	11233	DT Suroccidente	100	NOV	Promedio		100		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11256	Dt. Centro	100	NOV																															
11191	Dt.Norte	100	NOV																															
11190	Dt. Occidente	100	NOV																															
11277	DT Oriente	100	OCT																															
11233	DT Suroccidente	100	NOV																															
Promedio		100																																
4.3	Resolver los Recursos de Apelación y de Queja que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	Recursos de Apelación y de Queja tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades (11257, 11193, 11192, 11278 y 11234) que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="835 488 1167 599"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11257</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11193</td> <td>Dt.Norte</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11192</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>Julio</td> </tr> <tr> <td>11278</td> <td>DT Oriente</td> <td>100</td> <td>Junio</td> </tr> <tr> <td>11234</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>Septiembre</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11257	Dt. Centro	100	DIC	11193	Dt.Norte	100	DIC	11192	Dt. Occidente	100	Julio	11278	DT Oriente	100	Junio	11234	DT Suroccidente	100	Septiembre	Promedio		100		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11257	Dt. Centro	100	DIC																															
11193	Dt.Norte	100	DIC																															
11192	Dt. Occidente	100	Julio																															
11278	DT Oriente	100	Junio																															
11234	DT Suroccidente	100	Septiembre																															
Promedio		100																																
4.4	Resolver los Recursos de Reposición que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	Recursos de Reposición tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11258, 11195, 11194, 11279 y 11235</p> <table border="1" data-bbox="848 732 1180 842"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11258</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>Junio</td> </tr> <tr> <td>11195</td> <td>Dt.Norte</td> <td>100</td> <td>septiembre</td> </tr> <tr> <td>11194</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>marzo</td> </tr> <tr> <td>11279</td> <td>DT Oriente</td> <td>100</td> <td>Junio</td> </tr> <tr> <td>11235</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>marzo</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11258	Dt. Centro	100	Junio	11195	Dt.Norte	100	septiembre	11194	Dt. Occidente	100	marzo	11279	DT Oriente	100	Junio	11235	DT Suroccidente	100	marzo	Promedio		100		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11258	Dt. Centro	100	Junio																															
11195	Dt.Norte	100	septiembre																															
11194	Dt. Occidente	100	marzo																															
11279	DT Oriente	100	Junio																															
11235	DT Suroccidente	100	marzo																															
Promedio		100																																
4.5	Resolver las Revocatorias que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	Revocatorias tramitadas, radicadas en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades (11259, 11197, 11236, 11280 y 11236) que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="814 967 1146 1078"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11259</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>diciembre</td> </tr> <tr> <td>11197</td> <td>Dt.Norte</td> <td>100</td> <td>septiembre</td> </tr> <tr> <td>11236</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>julio</td> </tr> <tr> <td>11280</td> <td>DT Oriente</td> <td>100</td> <td>marzo</td> </tr> <tr> <td>11236</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>julio</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11259	Dt. Centro	100	diciembre	11197	Dt.Norte	100	septiembre	11236	Dt. Occidente	100	julio	11280	DT Oriente	100	marzo	11236	DT Suroccidente	100	julio	Promedio		100		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11259	Dt. Centro	100	diciembre																															
11197	Dt.Norte	100	septiembre																															
11236	Dt. Occidente	100	julio																															
11280	DT Oriente	100	marzo																															
11236	DT Suroccidente	100	julio																															
Promedio		100																																
4.6	Resolver los SAP que se presentaron ante la Dirección Territorial en la vigencia anterior.	SAP tramitados, radicados en la vigencia anterior ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/09/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11260, 11199, 11198, 11281 y 11237 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="827 1195 1159 1305"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11260</td> <td>Dt. Centro</td> <td>100</td> <td>octubre</td> </tr> <tr> <td>11199</td> <td>Dt.Norte</td> <td>100</td> <td>Diciembre</td> </tr> <tr> <td>11198</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>junio</td> </tr> <tr> <td>11281</td> <td>DT Oriente</td> <td>100</td> <td>junio</td> </tr> <tr> <td>11237</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>noviembre</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td></td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida para la vigencia 2016</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11260	Dt. Centro	100	octubre	11199	Dt.Norte	100	Diciembre	11198	Dt. Occidente	100	junio	11281	DT Oriente	100	junio	11237	DT Suroccidente	100	noviembre	Promedio		100		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11260	Dt. Centro	100	octubre																															
11199	Dt.Norte	100	Diciembre																															
11198	Dt. Occidente	100	junio																															
11281	DT Oriente	100	junio																															
11237	DT Suroccidente	100	noviembre																															
Promedio		100																																

"Normativo y procedimental"

4.7	Resolver las PQR que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidas entre el 1 de enero y el 15 de diciembre de 2016.	PQR tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 15 de diciembre de 2016 ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11261, 11201, 11200, 11282 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="877 107 1209 220"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11261</td> <td>Dt. Centro</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11201</td> <td>Dt. Norte</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11200</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11282</td> <td>DT Oriente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11238</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>De acuerdo con el plan de acción se estableció una meta del 80% a diciembre de 2016, por lo tanto se dio cumplimiento con la meta programada.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11261	Dt. Centro	80	DIC	11201	Dt. Norte	80	DIC	11200	Dt. Occidente	80	DIC	11282	DT Oriente	80	DIC	11238	DT Suroccidente	80	DIC		Promedio	80		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11261	Dt. Centro	80	DIC																															
11201	Dt. Norte	80	DIC																															
11200	Dt. Occidente	80	DIC																															
11282	DT Oriente	80	DIC																															
11238	DT Suroccidente	80	DIC																															
	Promedio	80																																
4.8	Resolver los Recursos de Apelación y de Queja que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	Recursos de Apelación y de Queja tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016 ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11262, 11202, 11203, 11283 y 11239 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="814 378 1150 492"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11262</td> <td>Dt. Centro</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11202</td> <td>Dt. Norte</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11203</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11283</td> <td>DT Oriente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11239</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>De acuerdo con el plan de acción se estableció una meta del 80% a diciembre de 2016, por lo tanto se dio cumplimiento con la meta programada.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11262	Dt. Centro	80	DIC	11202	Dt. Norte	80	DIC	11203	Dt. Occidente	80	DIC	11283	DT Oriente	80	DIC	11239	DT Suroccidente	80	DIC		Promedio	80		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11262	Dt. Centro	80	DIC																															
11202	Dt. Norte	80	DIC																															
11203	Dt. Occidente	80	DIC																															
11283	DT Oriente	80	DIC																															
11239	DT Suroccidente	80	DIC																															
	Promedio	80																																
4.9	Resolver los Recursos de Reposición que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	Recursos de Reposición tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016 ante la Dirección Territorial	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11263, 11205, 11204, 11284 y 11240 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="835 602 1167 716"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11263</td> <td>Dt. Centro</td> <td>80</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11205</td> <td>Dt. Norte</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11204</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11284</td> <td>DT Oriente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11240</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Meta establecida 80, cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11263	Dt. Centro	80	NOV	11205	Dt. Norte	80	DIC	11204	Dt. Occidente	80	DIC	11284	DT Oriente	80	DIC	11240	DT Suroccidente	80	DIC		Promedio	80		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11263	Dt. Centro	80	NOV																															
11205	Dt. Norte	80	DIC																															
11204	Dt. Occidente	80	DIC																															
11284	DT Oriente	80	DIC																															
11240	DT Suroccidente	80	DIC																															
	Promedio	80																																
4.10	Resolver las Revocatorias que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidas entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016.	Revocatorias tramitadas, radicadas entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2016 ante la Dirección Territorial	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11264, 11207, 11206, 11285 y 11241 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="804 846 1140 959"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11264</td> <td>Dt. Centro</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11207</td> <td>Dt. Norte</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11206</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11285</td> <td>DT Oriente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11241</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Meta establecida 80, cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11264	Dt. Centro	80	DIC	11207	Dt. Norte	80	DIC	11206	Dt. Occidente	80	DIC	11285	DT Oriente	80	DIC	11241	DT Suroccidente	80	DIC		Promedio	80		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11264	Dt. Centro	80	DIC																															
11207	Dt. Norte	80	DIC																															
11206	Dt. Occidente	80	DIC																															
11285	DT Oriente	80	DIC																															
11241	DT Suroccidente	80	DIC																															
	Promedio	80																																
4.11	Resolver los SAP que se presenten ante la Dirección Territorial, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016.	SAP tramitados, radicados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016 ante la Dirección Territorial.	Direcciones territoriales	1/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11265, 11209, 11208, 11286 y 11242 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1" data-bbox="793 1130 1171 1243"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11265</td> <td>Dt. Centro</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11209</td> <td>Dt. Norte</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11208</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11286</td> <td>DT Oriente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11242</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>80</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Meta establecida 80, cumplimiento del 100% de las actividades de acuerdo con la meta establecida.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11265	Dt. Centro	80	DIC	11209	Dt. Norte	80	DIC	11208	Dt. Occidente	80	DIC	11286	DT Oriente	80	DIC	11242	DT Suroccidente	80	DIC		Promedio	80		100%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																															
11265	Dt. Centro	80	DIC																															
11209	Dt. Norte	80	DIC																															
11208	Dt. Occidente	80	DIC																															
11286	DT Oriente	80	DIC																															
11242	DT Suroccidente	80	DIC																															
	Promedio	80																																

	4.12	Realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones administrativas, de acuerdo con el Instructivo (SIGME) y sobre las no cumplidas, realizar las actuaciones legales necesarias para garantizar su cumplimiento.	Actos administrativos cumplidos.	Direcciones territoriales	2/01/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión las actividades 11267, 11213, 11212, 11288, 11244 que tienen como responsable a las direcciones territoriales evidenciando:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad No.</th> <th>Territorial</th> <th>% avance</th> <th>Mes Reporte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>11267</td> <td>Dt. Centro</td> <td>73</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11213</td> <td>Dt. Norte</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11212</td> <td>Dt. Occidente</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td>11288</td> <td>DT Oriente</td> <td>92</td> <td>NOV</td> </tr> <tr> <td>11244</td> <td>DT Suroccidente</td> <td>100</td> <td>DIC</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Promedio</td> <td>93</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Se tiene establecida una meta del 100%. Dt Centro presenta avance del 73% al mes de noviembre y Dt Oriente avance del 92%. Se recomienda efectuar los registros correspondientes al mes de diciembre con el fin de dar cumplimiento con la meta establecida.</p>	Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte	11267	Dt. Centro	73	NOV	11213	Dt. Norte	100	DIC	11212	Dt. Occidente	100	DIC	11288	DT Oriente	92	NOV	11244	DT Suroccidente	100	DIC		Promedio	93		83%
Actividad No.	Territorial	% avance	Mes Reporte																																
11267	Dt. Centro	73	NOV																																
11213	Dt. Norte	100	DIC																																
11212	Dt. Occidente	100	DIC																																
11288	DT Oriente	92	NOV																																
11244	DT Suroccidente	100	DIC																																
	Promedio	93																																	
	4.13	Realizar seguimiento al aplicativo sancionados	Informe de seguimiento al aplicativo sancionados.	Dirección General Territorial	1/02/2016 a 31/12/2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11332 que tiene como responsable la Dirección General Territorial evidenciando:</p> <p>Septiembre. En septiembre se recibieron 15 solicitudes que realizan las Direcciones Territoriales al administrador del aplicativo Sancionados, para modificar o ajustar información de las sanciones registradas, de las Direcciones Territoriales, la actuación de cada una se encuentra en el informe. Formulación del instructivo del aplicativo de sancionados para las direcciones territoriales. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rZ0NLMzpfRmNNeTg</p> <p>Octubre. Durante octubre de 2016 se recibieron 35 solicitudes de las cuales 34 fueron tramitadas y 1 esta en gestión, detallados de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fecha de atención: 4 el 05-10-2016; 3 el 07-10-2016; 7 el 14-10-2016; 3 el 18-10-2016; 5 el 25-10-2016; 1 el 26-10-2016; 11 mediante aranda y 1 que se encuentra en gestión. - tipo de solicitud: Ingreso de firmas:11; anular firmas:9; ingresar notificaciones: 3; anular notificaciones:10; asignación de roles:1 y anulación de resolución:1. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rUXQyZvEajVwLVk <p>Noviembre. Durante noviembre de 2016 se recibieron 180 solicitudes de las cuales 79 fueron tramitadas y en gestión 101 las cuales se están atendiendo mediante mesa de ayuda para cerrar lo pendiente, se encuentran detallados por tipo de solicitud de la siguiente forma: Ingreso de firmas:127 anular firmas:6 ingresar notificaciones: 0 anular notificaciones:32 asignación de roles:0 ingresar resoluciones: 5 anulación de resolución:0 modificación de valor y tipo de sanción:10. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rZ0LUUE2b10UIK</p> <p>Diciembre. Durante diciembre de 2016 se recibieron 88 solicitudes, las cuales fueron atendidas y tramitadas todas, se encuentran detallados por tipo de solicitud de la siguiente forma: Ingreso de firmas:66 Anular notificaciones:16 https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rSmfFazV026RKU Verificación aleatoria de acuerdo con los soportes y actividades registradas. S</p>	100%																												
	4.14	Elaborar informe de seguimiento al estado de los trámites.	Informe de seguimiento del estado de los trámites y determinar la procedencia de las ACPM correspondiente.	Dirección General Territorial	Mayo, agosto y noviembre de 2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11331 que tiene como responsable la Dirección General Territorial evidenciando:</p> <p>Septiembre. Se generó informe de trámites con corte al 30 de septiembre, con un total de trámites rezagados a 464 trámites. Se dió seguimiento a los memorandos de trámites incompletos y se identificó la completa atención por parte de DT Oriente y DT Occidente, la DT Norte y Suroccidente solicitaron una actualización masiva a la Oficina de Informática que está en evaluación, sin embargo, se respondió por parte de esta dependencia que no era posible atender dicha solicitud, por lo que se amplió el plazo para que estas direcciones territoriales realicen el ajuste manual, hasta el 30 de octubre de 2016. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rUmdvEeJUUJULUDA</p> <p>Octubre. 31/10/2016 Se generó el Cuadro de Reclamos con corte al 31 de octubre, con un total de trámites rezagados a 271 trámites. Se dió seguimiento a los memorandos de trámites incompletos y se identificó la completa atención por parte de DT Oriente y DT Norte, La DT Occidente formuló la ACPM, sin embargo no ha adelantado el proceso en el SIGME para su publicación. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rMXiWREdXT2N6b2c</p> <p>Noviembre. Se generó el informe de trámites con corte al 30 de noviembre de 2016, identificando que a la fecha solo existen 154 trámites de vigencias anteriores. De acuerdo al análisis de los informes de Noviembre se procederá a requerir a las DT en el cumplimiento de lo solicitado mediante los memorandos 20168000070323, 20168000070283, 20168000070273, 20168000070263, 20168000070233. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_reEpoE7BKXy4PQJQ</p> <p>Se realizó prueba aleatoria evidenciando que los registros de las actividades e encuentran debidamente soportadas.</p>	100%																												
"Relacionamiento con el ciudadano"	5.1	Realizar la caracterización de usuarios y remitir el documento definitivo al Min Tic	Documento de caracterización de usuarios	Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11377 que tiene como responsable la Oficina Asesora de Planeación evidenciando:</p> <p>Agosto. Se publicó en la página Web de la entidad el documento CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO, ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE DE LA SSPD VIGENCIA 2014 .</p> <p>Se diseñó y publicó el formato para caracterizar usuarios en la SSPD CNF - 002 y se asocio al proceso Gestión del Conocimiento. http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos.</p> <p>http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/soDoc/consultas.nsf/L.istado:Maestro?OpenFrameSet</p> <p>Se encuentra publicado una versión de la caracterización de los usuarios. http://superservicios.gov.co/content/download/14446/110893/version/1/file/Caracterizac%C3%B3n+de+usuarios+de+las+peticiones%2C+quejas+y+reclamos.pdf NOTA: No se evidencia el soporte de Remisión del Documento al Ministerio de Comunicaciones, Por tal razón se califica con el 80%</p>	80%																												
	5.2	Analizar y comparar con respecto al año anterior los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios.	Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Dirección General Territorial	Diciembre de 2016	<p>La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento en el aplicativo Sisgestión la actividad 11328 que tiene como responsable la Dirección General Territorial evidenciando:</p> <p>Diciembre. Una vez aplicadas y analizadas las encuestas a nivel nacional para conocer la satisfacción de los usuarios sobre la prestación del servicio de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, para la vigencia 2016 los resultados arrojaron un 98% de satisfacción de los usuarios, incrementando un punto porcentual frente al año inmediatamente anterior. Las variable mas fortalecida es la calidad de la atención recibida, la cual fue valorada como cordial y suficiente. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990j_o_rTURiVEvd1BkWTg</p>	100%																												

Componente 4: Rendición de Cuentas

"Información de Calidad y en lenguaje comprensible"	1.1	Remitir informe con los resultados de impacto de la vigencia anterior	Informes misionales para la elaboración del informe de rendición de cuentas	Líderes de los procesos misionales	15/01/2016	La actividad se cumplió en los tiempos establecidos los interesados pueden visualizar el soporte a través del link: http://www.superservicios.gov.co/content/download/10884/89000/version/1/file/Informe+de+gest%C3%B3n+Institucional+a+diciembre+31+de+2015.pdf	100%
	1.2	Preparar y publicar el informe de rendición de cuentas	Informe publicado	Oficina Asesora de Planeación	1 mes antes de la fecha de rendición de cuentas	Se cumplió con la publicación del informe de rendición de cuentas en la página web el 20 de Abril del 2016 a través de la dirección http://www.superservicios.gov.co/content/download/11547/93493/version/1/file/Informe+de+Rendic%C3%B3n+de+Cuentas.+Vigencia+2015.pdf	100%
	1.3	Realizar boletín de prensa para motivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas	Boletín de prensa	Comunicaciones	1 mes antes de la fecha de rendición de cuentas	Se encuentra los soportes correspondientes. La audiencia se realizó el 20 de Mayo del 2016. Por tal motivo los boletines enviados se realizaron a partir del 20 de abril del 2016.	100%
	1.4	Mantener actualizada la página Web en el link de rendición de cuentas	Página Web	Comunicaciones	20/05/2016	Se encuentra los soportes correspondientes. En la dirección http://www.superservicios.gov.co/Institucional/Rendicion-de-cuentas se encuentra relacionado: Video de la Audiencia, Encuesta rendición de cuentas, Informe rendición de cuentas y evaluación rendición de cuentas.	100%

"Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones"	2.1	Convocar a las organizaciones sociales y ciudadanías a la Audiencia Pública	Invitaciones	Dirección General Territorial Comunicaciones	20/05/2016	Se enviaron invitaciones a 99 entidades (públicas, privadas y prestadoras de servicios públicos domiciliarios) por medio correo electrónico, correo certificado y vía telefónica. Como se evidencia a pagina 11 del informe publicado en el link http://www.superservicios.gov.co/content/download/14104/109460/version/1/file/Evaluaci%C3%B3n+de+Rendici%C3%B3n+de++Cuentas++Vigencia+2015.pdf	100%
	2.2	Realizar la Audiencia Pública	Evento Realizado	Despacho Procesos Misionales Oficina Asesora de Planeación Oficina de Informática Comunicaciones	20/05/2016	Se encuentra los soportes correspondientes. El día 20 de mayo del 2016 se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas entre las 8 am y 10 am en el estudio 5 de RTVC. Contó con la participación de 95 asistentes. La audiencia se transmitió vía streaming desde la pagina web.	100%
	2.3	Publicar los principales comentarios y respuestas a las preguntas recibidas de la ciudadanía en la Audiencia Pública	Documento publicado Página Web	Dirección General Territorial	30/07/2016	Se encuentra los soportes correspondientes al desarrollo de la preparación, ejecución y evaluación de la Rendición de Cuentas. Se pueden consultar en la dirección http://www.superservicios.gov.co/content/download/14104/109460/version/1/file/Evaluaci%C3%B3n+de+Rendici%C3%B3n+de++Cuentas++Vigencia+2015.pdf	100%
	2.4	Participar en las ferias nacionales de servicio con informes de rendición de cuentas	Feria Nacional del Servicio al Ciudadano	Despacho Proceso Misionales	Depende de la programación del DNP	La Oficina de Control Interno verificó en el aplicativo Sisgestión el cumplimiento de la actividad 11325 que tiene como responsable la Dirección general territorial evidenciando: Septiembre. 1. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Puerto Asís - Putumayo. LA SSPD atendió 407 personas, atendidas en la feria de Puerto Asís. 2. Programa Nacional de Capacitación de Alcaldes en Servicios Públicos Domiciliarios, capacitación vía webinar en el marco de la estrategia conjunta con Fedemunicipios y la Procuraduría General de la Nación. Se desarrollaron las sesiones 2 y 3, el 7 y 14 de septiembre. 3. Segundo Congreso Regional de Servicios Públicos, 12 de septiembre en Barranquilla - Atlántico. 4. Curso Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios, evento desarrollado con la ESAP el 8 de septiembre. 5. Superservicios en sintonía, el 26 de septiembre a través de Coimundo Radio de cobertura nacional, la Directora General Territorial fué entrevistada para tratar temas de servicios públicos domiciliarios, atendió y resolvió inquietudes de los usuarios en vivo. *Mas los eventos de julio y agosto. 1. 2016800320900001E 2. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rM1B2b0lyR3BSa00 3. y 5. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rUXNKU2xYRUydkE 4. 2016800320300001E Octubre. 1. Capacitación sobre el Sistema de Vigilancia y Control y la elaboración de Informes de Gestión a Vocales de Control y Usuarios de Servicios públicos aspirantes a Vocales. 2. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Santander de Quilichao-Cauca el 3 de octubre. La SSPD atendió 204 personas. 3. Superservicios en sintonía en Todolar 890 am, el 3 de octubre de 2016 4. Superservicios en sintonía en Colombia Estéreo 93.4 FM, el 11 de octubre de 2016 5. Superservicios en sintonía en Radio Nacional de Colombia 95.9 FM, el 21 de octubre de 2016. 1. 2016800320300001E 2. 2016800320900001E 3. - 5. https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rdEVUanRFZm9WYWc Noviembre. 1. 04 nov, Capacitación virtual Plan Departamental de Aguas de Nariño y Santander 2. 25 nov, Capacitación virtual sobre el nuevo reporte de estratificación y coberturas, municipios del Dpto. de Nariño. 3. Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Simón - Sucre. LA SSPD atendió 94 personas, en temas como recepción de PQRS, asesoría a miembros de CDCS y usuarios de servicios públicos y difusión de la misión de la SSPD. 4. Las Direcciones Territoriales, por instrucción y lineamiento de la DGT realizaron superservicios en sintonía de acuerdo a cada jurisdicción. En noviembre se realizaron 10. 1 y 2 en https://drive.google.com/drive/folders/0B26Jp990jo_rbGhwchKqjNRTQ 3. 2016800320900001E	100%
" Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas"	3.1	Comunicado interno sobre la responsabilidad de todos los servidores frente a la rendición de cuentas	Correo electrónico	Oficina Asesora de Planeación	1 mes antes del evento de rendición de cuentas	Se encuentra los soportes correspondientes	100%
	3.2	Implementar la estrategia de sensibilización a los ciudadanos en la página Web para que participen en la rendición de cuentas	Banner en la página Web motivando a los ciudadanos a participar en la rendición de cuentas	Dirección General Territorial	1 mes antes del evento de rendición de cuentas	Se encuentra los soportes correspondientes	100%
" Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional"	4.1	Diseñar la encuesta de percepción a los actores externos en los eventos de rendición de cuentas	Diseño encuesta	Dirección General Territorial	10 días antes del evento de rendición de cuentas	Se encuentra los soportes correspondientes	100%
	4.2	Aplicar la encuesta de percepción en el evento de rendición de cuentas	Encuesta aplicada	Dirección General Territorial	El día del evento de rendición de cuentas	Se encuentra los soportes correspondientes	100%
	4.3	Publicar en la página web el resultado de la evaluación de percepción del evento de rendición de cuentas	Informe de análisis de resultados de las encuestas publicado en la página web institucional	Dirección General Territorial	20 días después de realizado el evento	Se encuentra los soportes correspondientes al desarrollo de la preparación, ejecución y evaluación de la Rendición de Cuentas. Se pueden consultar en la dirección http://www.superservicios.gov.co/content/download/14104/109460/version/1/file/Evaluaci%C3%B3n+de+Rendici%C3%B3n+de++Cuentas++Vigencia+2015.pdf	100%

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

" Lineamientos de transparencia pública"	1.1	Actualizar y publicar la información en datos abiertos www.datos.gov.co	Información publicada en datos abiertos	Grupo de Contratos	Trimestralmente	https://www.datos.gov.co/browse?q=superintendencia+de+servicios , en esta dirección se encuentran las publicaciones de la superservicios en DATOS ABIERTOS, los temas que están publicados a la fecha son DIRECTORIO DE SEDES SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS. Contratación 2015 Superservicios, hay 1127 registros del 2015 CONTRATACION PRIMER SEMESTRE 2016 que contiene la relación de la contratación del primer semestre de 2016. hay 1.153 registros CONTRATACION SUPERSERVICIOS 2016 que contiene Lista de la contratación realizada a 30 de septiembre de 2016. RELACION DE LA CONTRATACION DE 2015, Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS. INFORME DE GESTIÓN DE TRÁMITES 1ER TRIMESTRE 2016 que contiene los informes publicados en esta sección contienen la información estadística de los trámites y servicios brindados a los usuarios de la Superservicios por la Dirección General y las Direcciones, solo están las estadísticas del primer trimestre que arroja un total de 29.417 trámites. NOTA: La información de gestión de trámites se presenta	85%
	1.2	Registrar en el SUIIT los nuevos trámites de la SSPD	Trámites actualizados en el SUIIT	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2016 5/12/2016	Verificando en el SUIIT, se observa la existencia de los siguientes trámites. http://www.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?F=927 : RUPS http://www.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?F=25275 : Presentación de reclamos http://www.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?F=926 : Solicitud cambio auditor externo http://www.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?F=923 : Contribución especial http://www.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?F=924 : Actualización Registro http://www.suiit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?F=925 : Cancelación Registro	100%

"Operatividad activa"	1.3	Publicar la información sobre contratación pública de la Entidad.	Información sobre Contratación Pública en el SECOPI	Grupo de Contratos	Mensual	En la página del SECOPI, en esta dirección https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do?codi_ent=103024000 se observaron 1.521 registros, mientras que en el aplicativo de contratos hay 1.538 registros con corte 31 de diciembre de 2016.	100%
	1.4	Realizar una estrategia para actualizar la información de los servidores públicos en la página del SIGEP	Hojas de vida registradas	Gestión humana Grupo de contratos	30/07/2016 5/12/2016	Se verificó a través de la página WEB, en: Ciudadanos/Transparencia y acceso información pública/Directorio Servidores Públicos, los registros de los funcionarios y contratistas de la entidad, y a través de una prueba aleatoria de algunos registros se verificaron algunos datos con el fin de constatar si correspondía al actual, observando que en algunos casos esta desactualizado. Es de notar que la información desactualizada no depende de Talento Humano ni de contratos, por cuanto se realizó una prueba modificando la hoja de vida de un funcionario y no se evidenció cambios, lo que determina que la actualización depende directamente del aplicativo de la función pública al cual esta direccionado el link de la página web. A través de los seguimientos realizados por la oficina de Control Interno en la vigencia 2016, se identificaron fallas en la funcionalidad del aplicativo, las cuales se dieron a conocer a través del aplicativo EVA.	100%
"Lineamientos de transparencia pasiva"	2.1	Atender las solicitudes de información en los términos establecidos en la Ley.	Informes de PQR	Dirección General Territorial	Permanente	Se presenta el informe del tercer trimestre en la dirección http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Estadísticas donde se relaciona el comportamiento y estado de los trámites en las Direcciones Territoriales. No se evidencia la información correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2016.	75%
"Elaboración instrumentos de gestión de la información"	3.1	Revisar y actualizar el registro de activos de información	Inventario de activos	Oficina de Informática	30/05/2016	Con base en lo anterior se indagó acerca de la existencia de un documento con el cual se adoptaron formalmente estos registros, y la oficina de informática manifestó que a la fecha existe un acta de aprobación del mes de diciembre, sin embargo no se ha adoptado formal y legalmente los registros que ordena el Decreto. Por otro lado no se observa el índice de información clasificada el cual debe cumplir con lo que establece el artículo 40 del decreto 103 de 2015. En la dirección : http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Datos-y-estadísticas/Inventario-de-datos se observa el archivo que contiene el inventario de información, sin embargo no corresponde al que elaboró la oficina de informática, por cuanto el archivo que allí se encuentra tiene fecha de actualización de 25 de noviembre de 2014. Adicionalmente, respecto a los activos de información, el artículo 38 del decreto 103 de 2015 describe que dentro de la relación de los activos se	90%
	3.2	Revisar y definir el esquema de publicaciones (físicas y página web - GEL)	Esquema de publicaciones	Oficina Asesora de Planeación Grupo de comunicaciones	30/05/2016	La entidad tiene publicado en la dirección http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Datos-y-estadísticas Esquema de Publicación un archivo que contiene el esquema de publicaciones, en concordancia con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 1712 de 2014, y en el artículo 42 del Decreto 103 de 2015.	100%
	3.3	Revisar y actualizar las tablas de retención documental	TRD actualizadas	Grupo de gestión documental	30/12/2016	El archivo General de la Nación realizó unas observaciones lo que originó ajustes que fueron enviados nuevamente mediante memorando 20165290869111 del 28 de diciembre de 2016, por lo tanto continúan en proceso de aprobación por parte de Archivo General de la Nación.	90%
"Criterio diferencial de accesibilidad"	4.1	Revisar y adecuar la página web de la entidad para que cumpla con las directrices de accesibilidad y usabilidad definidas en GEL	Página WEB ajustada	Oficina de Informática Grupo de comunicaciones	30/12/2016	La oficina de informática elaboró un informe anexo 106 del radicado 20161600008153 en donde manifiestan que realizaron verificación de cumplimiento de la página Web frente a las directrices de accesibilidad y usabilidad definidas en GEL.	100%
"Monitoreo del acceso a la información pública"	5.1	Elaborar un informe semestral sobre las solicitudes recibidas y su tiempo de respuesta, número de solicitudes trasladadas a otra entidad por no ser competencia de la SSPD, número de solicitudes a las que se le negó el acceso de información	Informe	Dirección General Territorial	10/07/2016 25/01/2017	Se presenta el informe del primero, segundo y tercer trimestre sobre los trámites recibidos y gestionados en la siguiente dirección: http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Estadísticas , sin embargo a la fecha no existe un informe con corte 31 de diciembre de 2016, que contenga además el número de solicitudes a las que se le negó el acceso de información.	75%

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

En términos generales en este tercer seguimiento, se puede concluir que la Superintendencia ha venido cumpliendo con las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2016. Sin embargo es necesario que se tomen las acciones de mejora necesarias de acuerdo a lo observado y manifestado en el presente informe.

Es importante que para la proyección del Plan Anticorrupción de la vigencia 2017, se socialice antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus apreciaciones, observaciones y propuestas, que orienten hacia una apuesta institucional para combatir la corrupción.

Además esta Oficina recuerda que el plazo para la publicación de este nuevo Plan anticorrupción es el 31 de enero de 2017.

Se recomienda que en la formulación de los objetivos generales y específicos del Plan, se visualicen acciones concretas y medibles frente a promoción de la Transparencia y lucha contra la corrupción. De tal manera que las actividades plasmadas en el Plan deben orientarse al cumplimiento de dichos objetivos.

De acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia la Alta Dirección de la entidad es la responsable de que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sea un instrumento de gestión y esté articulado con la gestión y los objetivos de la entidad.

Es interés de la Oficina de Control Interno mediante este tipo de seguimientos, contribuir de forma permanente al mejor desarrollo de los procesos de la entidad y así coadyudar al fortalecimiento Institucional.

Cordialmente,

MYRIAM HERRERA DURAN
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Dalila Ariza Téllez - Profesional Especializado