

**MEMORANDO**  
**20221400046293**

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 25-02-2022

Página 1 de 50

**PARA**        Doctora NATASHA AVENDAÑO GARCIA  
                  Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**DE**            JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO**    Informe de Evaluación de la Gestión por Dependencias de la SSPD vigencia 2021

---

Respetada Doctora Natasha.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento establecido en el artículo 16 del Decreto 648 de 2017, y atendiendo al marco normativo referenciado más adelante presenta el informe de ley correspondiente a la gestión de las dependencias de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios durante la vigencia 2021.

**OBJETIVO:** Evaluar la gestión de las Dependencias de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios durante la vigencia 2021, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo del cumplimiento

**MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA:** Artículo 39 de la Ley 909 de 2004. Evaluaciones de gestión de dependencias. • Acuerdo 6176 de 2018 de la Comisión Nacional del Servicio Civil - Anexo Técnico. • Circular 04 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorios.

**ALCANCE:** Gestión desarrollada por las Dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD en la vigencia 2021 con fundamento en la evaluación cuantitativa y cualitativa del grado de ejecución de los compromisos establecidos en la Planeación Institucional, registrados por cada una de las Dependencias en los diferentes aplicativos de la Entidad. Así mismo, se incluye los resultados de la ejecución del presupuesto de gastos e inversiones para la misma vigencia.

**CRITERIOS:** Para esta evaluación se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Cumplimiento Plan de Acción: Datos tomados del aplicativo SISGESTION
- Indicadores de Gestión: Datos tomados del Módulo de Indicadores- Aplicativo SIGME
- Ejecución Presupuestal: Se evalúan recursos de Funcionamiento e Inversión: Datos tomados del reporte SIIF Nación
- Proyectos de Inversión ejecutados por las Dependencias.
- Idoneidad y conformidad de evidencias en el reporte del Plan de acción- Aplicativo SISGESTIÓN

A continuación, se ilustra el resultado detallado de la evaluación a la gestión de las dependencias discriminado por los factores utilizados en la evaluación.

**MEMORANDO**  
**20221400046293**

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 25-02-2022

Página 2 de 50

DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCION	OBJETIVOS ESTRATEGICOS ASOCIADOS A LA DEPENDENCIA (*)	INDICADORES ASOCIADOS A OBJETIVOS ESTRATEGICOS	RESULTADOS DE LOS INDICADORES	PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
					APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAM.	INVERSION
Despacho	100%	1, 3, 5 y 7	6	100%	\$ 1.287.001.325	\$ 1.255.593.691	97,56%	N/A	N/A	N/A	\$ 0	N/A
Secretaría General	100%	1 y 13	2	100%	\$ 631.500.697	\$ 500.305.552	79,22	\$ 297.000.000	\$ 296.700.000	99,90%	\$ 122.280.300	\$ 0
Delegada De Acueducto Alcantarillado Y Aseo	100%	2, 3, 12, 1, 6, 7, 8,	12	100%	\$ 2.896.928.106	\$ 2.737.824.970	94,51%	\$ 7.196.201.439	\$ 6.384.911.667	88,73%	\$ 9.687.452	\$ 335.064.637
Delegada De Energia Y Gas Combustible	98.4%	1, 2,3, 6, 7, 8, y 12.	12	96.67%	\$ 2.495.047.260	\$ 2.424.746.874	97,18%	\$ 882.715.413	\$ 855.390.574	96,90%	\$ 38.638.658	\$ 1.575.000
Dirección de Entidades Intervenidas y en liquidación	100	6	1	100%	\$ 773.987.613	\$ 721.938.825	93,28%	N/A	N/A	N/A	\$ 0	N/A
Oficina asesora de planeacion e innovacion institucional	99,41%	1,10, y 12	6	76,00%	\$ 269.966.459	\$ 240.758.936	89,18%	\$ 623.133.739	\$ 515.944.707	82,80%	\$ 17.279.310	\$ 16.848.599
Dirección Financiera	96%	14.	1	100%	\$ 497.361.117	\$ 486.858.308	98,00%	\$ 0	\$ 0	0,00%	\$ 224.000	\$ 0
Dirección Administrativa	100%	1	1	100%	\$ 13.164.944.848	\$ 11.975.828.215	90,97%	\$ 213.931.529	\$ 210.018.413	98,17%	\$ 1.020.526.892	\$ 3.000.000
Oficina Asesora Jurídica	100%	7, 11	3	100%	\$ 2.052.406.237	\$ 1.961.962.518	95,59	N/A	N/A	N/A	\$ 2.533.328	N/A
Dirección De Talento Humano	100%	12 y 13	4	100%	\$ 5.760.888.724	\$ 5.326.489.770	92%	N.A.	N.A.	N/A	\$ 33.279.826	N.A.
Delegada Protección Al Usuario Y Gestión Territorial	92.62%	1,2,4 y 7	4	92.73%	\$ 3.258.601.563	\$ 2.422.707.318	74,35	\$ 1.494.125.726	\$ 958.513.150	64,15%	\$ 789.932.312	\$ 436.074.416
DT Centro	98,72%	4 y 7	5	100%	\$ 927.009.580	\$ 906.730.135	97,81%	\$ 556.577.311	\$ 541.564.555	97,30%	\$ 18.034.670	\$ 5.804.974
DT Noroccidente	96.52%	1,4 y 7	3	100%	\$ 2.814.604.041	\$ 2.610.856.818	92,76	\$ 654.739.260	\$ 628.664.319	96,02%	\$ 154.463.554	\$ 15.679.997
DT Occidente	99,82%	1, 4 y 7	6	100%	\$ 557.155.273	\$ 542.496.260	97,37%	\$ 369.240.445	\$ 344.149.598	93,20%	\$ 1.546.638	\$ 1.749.993
DT Oriente	107,36%	1, 4 y 7	6	106,03%	\$ 630.536.601	\$ 627.119.404	99,46%	\$ 337.476.364	\$ 321.291.095	95,20%	\$ 9.362	\$ 0
DT Suroccidente	97,94%	4,1 y 7	6	100%	\$ 420.561.370	\$ 407.407.442	96,87%	\$ 329.907.126	\$ 320.739.593	97,22%	\$ 0	\$ 1.666.660
Tecnología de la información y las comunicaciones	100%	6, 8 y 9	4	100%	\$ 4.422.508.028	\$ 3.669.865.826	82,98%	\$ 10.547.101.692	\$ 7.780.382.711	73,77%	\$ 708.035.370	\$ 1.853.760.816
Comunicaciones	100%	1	1	100%	\$ 338.588.292	\$ 293.603.535	86,71%	N/A	N/A	N/A	\$ 41.333.197	N/A
Oficina De Control Disciplinario Interno	100%	N/A	N/A	N/A	\$ 90.639.980	\$ 90.639.980	100%	N/A	N/A	N/A	\$ 0	N/A
Oficina De Control Interno	100%	N/A	N/A	N/A	\$ 228.402.403	\$ 228.402.403	100%	N/A	N/A	N/A	\$ 0	N/A

Fuente: SISGESTION / Reportes plan de accion / Informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

**MEMORANDO  
20221400046293**

GD-F-010 V.13

Bogotá D.C., 25-02-2022

Página 3 de 50

**INFORME DETALLADO**

**DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE**

**CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN – 100%**

**Informe Indicadores frente al año - Despacho del Superintendente - Diciembre**

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Despacho del Superintendente

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
<span style="color: green;">●</span>	Despacho del Superintendente	100%	100%	100%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSIÓN			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSIÓN
\$1.287.001.325	\$1.255.593.691	97,56%	-	-	-	-	-

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Observación OCI: el despacho tuvo un saldo por comprometer por 31'407.634,00 pesos. No se constituyeron reservas.

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO	ANÁLISIS DE LA OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	Las actividades fueron enmarcadas en el plan de transparencia e integridad de la SSPD, el cual tuvo un cumplimiento del 100%.
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna	Reporte de información financiera especial del 50% de los prestadores obligados a presentarla	100%	Durante 2021 se realizó seguimiento a la información de 2020. Se obtuvo un promedio de 60,86% en los periodos analizados, cumpliendo con el indicador.
	Aumento el número de prestadores que presentan información financiera anual en un 10% con corte a diciembre 31 de la vigencia	100%	Durante el 2021 se realizó seguimiento a los reportes de anuales de 2020. Al corte de 31 de Dic de 2021. 1035 entidades reportaron información financiera anual de 2020, lo cual significó un aumento del 13,35% con respecto a 2019 (931).
5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación	Agenda regulatoria sobre temas sectoriales generada e implementada	100%	Durante el 2021 se identificaron 2 temas en los que la SSPD tiene un rol importante: -Ley "POR LA CUAL SE FORTALECE EL RÉGIMEN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" -Decreto de plazos de la contribución adicional Se evidencia el cumplimiento de los cronogramas de CRAC y CREG y aportes realizados al proyecto de ley.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO	ANÁLISIS DE LA OCI
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Alianzas y convenios interinstitucionales articulada con los grupos de interés	100%	Se realizó un Convenio con el SENA mediante contrato 709 de 2021. Se realizaron 2 alianzas con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Instituto Nacional para Ciegos. Se recomienda que las alianzas que se realicen queden formalizadas en un convenio, pues se corre el riesgo de que se genere un eventual daño patrimonial en los recursos humanos, técnicos o financieros que se comprometan desde la SSPD para el desarrollo de actividades o una afectación en la gestión de la entidad.
	Espacios de análisis sectorial	100%	Se identificaron 44 espacios de análisis sectorial durante el 2021. Para tratarlos se hicieron 102 comisiones para tratar los diferentes temas identificados en cada ciudad.

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

## PROYECTO DE INVERSIÓN

La dependencia no ejecutó proyectos durante el 2021.

## VERIFICACIÓN ALEATORIA

El despacho del superintendente, tiene asociados 4 objetivos estratégicos en su Plan de Acción, la Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, cuando hay lugar a ello, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI																
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna	Mecanismos para el reporte de información financiera especial por parte de los prestadores implementados	(24755) Validar el porcentaje de prestadores que reporten información financiera especial	Para la información financiera especial durante 2021 se realizó seguimiento a la información de 2020. Se obtuvo un promedio de 60,86% en los periodos analizados, cumpliendo con el indicador planteado en un 50% con respecto a 2020 (información de 2019). Se analizan tres periodos: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Trimestre 2020</th> <th>Esperados</th> <th>Certificados</th> <th>Porcentaje de cargue</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Segundo</td> <td>1.088</td> <td>668</td> <td>61,40%</td> </tr> <tr> <td>Tercero</td> <td>1090</td> <td>662</td> <td>60,73%</td> </tr> <tr> <td>Cuarto</td> <td>1082</td> <td>654</td> <td>60,44%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre 2020	Esperados	Certificados	Porcentaje de cargue	Segundo	1.088	668	61,40%	Tercero	1090	662	60,73%	Cuarto	1082	654	60,44%
Trimestre 2020	Esperados	Certificados	Porcentaje de cargue																
Segundo	1.088	668	61,40%																
Tercero	1090	662	60,73%																
Cuarto	1082	654	60,44%																
5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación	Agenda regulatoria sobre temas sectoriales generada e implementada	(24748) Implementar la agenda regulatoria sobre los temas sectoriales	La SSPD en el mes de febrero de 2021 participó en el proyecto de ley "POR LA CUAL SE FORTALECE EL RÉGIMEN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" en donde la SSPD hizo 2 observaciones que fueron comunicadas a Min Vivienda, la cual fue analizada también por la CRA y el DNP haciendo una matriz De comentarios y propuestas que se trabajaron en forma conjunta.																

Fuente: Sisgestion / Plan De Acción / Consulta Plan De Acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada son idóneos y corresponden con las actividades programadas.

## INDICADORES DE GESTIÓN

El despacho del superintendente no tuvo indicadores de gestión durante el 2021.

## SECRETARIA GENERAL

## CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN – 100%

## Informe Indicadores frente al año - Secretaría General - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Secretaría General

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Secretaría General	100%	100%	100%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSIÓN			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSIÓN
\$631.500.697	\$500.305.552	79.22%	\$297.000.000	\$296.700.000	99.90%	\$122.280.300	0

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Las reservas constituidas por la dependencia corresponden a los contratos número:

Contrato 473 de 2021 “Prestar los servicios de apoyo logístico para la realización de actividades contempladas en el Plan Estratégico de Comunicación de la Oficina Asesora de Comunicaciones y en el Plan Estratégico de Talento Humano de la Secretaria General, la realización de los eventos en la ejecución de los proyectos de inversión de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos” Con fecha de terminación 24 de diciembre de 2021. Para este contrato se constituyó reserva presupuestal por el valor de 120.000.000 la cual obedeció a problemas del contratista que impidieron la radicación de la cuenta de cobro en oportunidad.

Contrato 132 de 2021:” Publicar en el Diario Oficial los Actos Administrativos que le sean remitidos por el supervisor del convenio” Con fecha de terminación 28 de diciembre de 2021. Para este contrato se constituyó reserva presupuestal por la suma de \$ 2.280.300 esta solicitud se elevó teniendo en cuenta que no se había facturado las publicaciones finales de la vigencia.

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO O (%)	ANÁLISIS OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.	100%	En lo tocante a la actividad de seguimiento a la certificación en ISO 14001 de la Dirección Territorial que sea escogida (24182) – Dirección Territorial Oriente - y monitoreo de avances de las actividades establecidas en el ODS 12 (24183), se verifica que el seguimiento se ha realizado, de manera, mensual, entre los meses de marzo y diciembre de 2021, de acuerdo con lo programado y reportando un 100% de cumplimiento.
13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector	Fase 1 de la planta de persona de la entidad provista	100%	De acuerdo con lo previsto en el Decreto 1350 de 2020, la provisión de la planta de personal de la Entidad, es gradual, se ha planificado por fases. Corresponde a la Secretaría General hacer seguimiento a las actividades para la implementación de dicho decreto (24177) y la provisión de los cargos (24176), actividades que fueron verificadas en el período de ejecución y cumplidas en un 100%. En cuanto al cumplimiento de la provisión específica de cargos, correspondiente a la Fase 1 definida, será analizada en la evaluación de la Dirección de Talento Humano.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

**PROYECTO DE INVERSIÓN**

<b>MEJORAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN LA SUPERSERVICIOS</b>				
<b>Presupuesto Apropriado</b>	<b>Presupuesto Obligado</b>	<b>Recursos No Ejecutados</b>	<b>% Ejecución</b>	<b>Reservas</b>
\$297.000.000	\$296.700.000	\$300.000.000	99.90%	0

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

**VERIFICACIÓN ALEATORIA**

La Secretaría General tiene asociados 2 objetivos estratégicos en su Plan de Acción. La Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades del Plan de Acción de dicha dependencia, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ANALISIS DE LA OCI</b>
13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector.	Decretos 1369 y 1370 de 2020 implementados conforme a la disponibilidad presupuestal asignada para la vigencia 2021	Realizar seguimiento a las actividades derivadas de la implementación de los Decretos 1369 y 1370 de 2020. (24177)	Para los meses de enero y febrero de 2021, se verifica la expedición de la Circular 20211000000034 (Alcance Circular 324 del 21 de diciembre de 2020 – Directrices para la provisión de empleos mediante la figura de encargo) y la modificación del Instructivo para la provisión de vacantes temporales y/o definitivas generadas en empleos de carrera administrativa de la planta de personal (GH-I-002), y la expedición de la Circular 20215000000064 (Directrices empalmes posesión en encargos, nombramientos provisionales y cambios de ubicación empleos).
No tiene objetivo estratégico asociado	Tablero de control para el monitoreo de las actividades de la Dirección Administrativa, Financiera y Talento Humano implementado.	Elaborar el tablero de control con las prioridades identificadas (24186)	Se verifica la elaboración del tablero de control de las Direcciones Administrativa, Financiera y de Talento Humano en el que se definieron actividades de seguimiento, en el Enlace Drive <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1-Qs0Q8KRVFsErFR2_wZrjd_BLDGR-8R3?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1-Qs0Q8KRVFsErFR2_wZrjd_BLDGR-8R3?usp=sharing</a> carpeta 24186.

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Hechas las verificaciones correspondientes en SISGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada son idóneos y corresponden con las actividades programadas.

**INDICADORES DE GESTIÓN**

La Secretaria General no cuenta con indicadores de gestión.

**DELEGADA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO**

**CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN – 100,03%**

## Informe Indicadores frente al año - Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo - Diciembre

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100%	100.03%	100.03%

### GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONA-MIENTO	INVERSION
\$ 2.896.928.106	\$ 2.737.824.970	94,51%	\$ 7.196.201.439	\$ 6.384.911.667	88.73 %	\$ 9.687.452	\$ 335.064.637

*Cumplimiento plan de acción, los objetivos estratégicos y ejecución presupuestal vigencia 2021.*

*Fuente, Sisgestión, Reportes plan de Acción, Informes por dependencia – SIIIF Nación ejecución Presupuestal, corte 31 -12-2021.*

El presupuesto asignado para la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo ascendió en 2021 a la suma de \$10.093.129.545, de los cuales \$2.896.928.106 fueron apropiados como recursos de funcionamiento y \$7.196. 201.439 como recursos de inversión. La ejecución de estos recursos indica que ésta alcanzó en funcionamiento un índice de 94,51% y de 88,73% en inversión. A su vez, se constituyeron reservas a la orden de \$344.752.089, siendo el rubro de inversión el que registró la mayor participación con un 97.19% del total de reservas, que en su mayoría se establecieron debido a que la fecha de finalización de ejecución contractual era el 31 de diciembre de 2021.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS OCI
2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen en sus obligaciones de prestación	100%	Al finalizar la vigencia 2021, la delegada AAA cumplió con la finalización de las actuaciones administrativas con caducidad 2021
	Oportunidades de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos identificadas	100%	La Delegada AAA elaboró en el primer semestre de 2021 un plan de acción para cada dirección técnica con el fin de tomar acciones frente a las oportunidades de mejora identificadas
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna	Acompañamiento a ESP en el reporte de información	100%	Las ESP que recibieron el acompañamiento en mesas de trabajo por la Delegada AAA por solicitud o que fueron priorizadas por la entidad, reportaron la información al SUI correspondiente.
	Disminución en los reportes inoportunos de información	100%	Se cumplió con el indicador al contrastar la vigencia 2021 con la 2020, evidenciando una disminución de 3.26% de reportes inoportunos de las ESP
	Acciones adelantadas por la SSPD para subsanar el 100% de las deficiencias de información identificadas	100%	La Delegada AAA realizó requerimientos a los prestadores para que realizaran las reversiones de información SUI para subsanar las deficiencias de la información reportada.
12. Generar una	Conversatorio interno	100%	Durante la vigencia, la Delegada AAA realizó tres



cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	realizado sobre los sectores vigilados		conversatorios sobre temas como: regulación, PGIRS, cadena de valor del servicio de acueducto y aseo y sistemas de alcantarillado
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	Frente a la calidad del agua y de reporte de información al SUI, se observan en Sisgestión 3 actividades cumplidas en su totalidad por la Delegada AAA en relación con los ODS
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Geo portal de datos relacionados con la SSPD	100%	Se dio cumplimiento por parte de la DAAA en el mes de octubre para la elaboración de 4 mapas interactivos con la finalidad de publicarlos en el Geoportal.
	Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados	100%	Por parte de la DAAA, se da cumplimiento de la actividad en el mes de diciembre.
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	Verificada la información se da cumplimiento con la elaboración de los diferentes documentos donde se evidencia las problemáticas por parte de los diferentes actores.
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios	Alertas tempranas usando el nuevo modelo de IVC emitidas	100%	Se realiza mensualmente monitoreo a los prestadores generando alertas, hallazgos y acciones del modelo de IVC y así establecer compromisos de acciones de mejora con las organizaciones
	Prestadores informados sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC	100%	Se realizó la socialización del Indicador Único Sectorial de Acueducto y Alcantarillado y su reporte al Sistema Único de Información a los PDA

**Cumplimiento de los indicadores estratégicos vigencia 2021.**

**Fuente: Sisgestión, Reportes plan de Acción, Indicadores meta (2021).**

## PROYECTOS DE INVERSIÓN

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo se desarrollaron cuatro proyectos de inversión para la vigencia 2021, asignando los recursos de la siguiente forma:

PROYECTO	PRESUPUESTO APROPIADO (\$)	PRESUPUESTO OBLIGADO (\$)	RECURSOS NO EJECUTADOS (\$)	% EJECUCIÓN	RESERVAS	OBSERVACIONES OCI
Desarrollo de un esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo de áreas rurales nacional	\$1.963.732.355	\$1 710 895 449	\$252 836 906	87,12%	\$101 467 841	De este proyecto de inversión, se ejecutó en un 87,12%, lo anterior obedece a que se dejó de ejecutar \$252.836.906.
Desarrollo del modelo de inspección, vigilancia y control para las organizaciones de recicladores formalizadas como prestadores de la actividad de aprovechamiento nacional	\$2.802.711.415	\$2.394.367.049	\$408.344.366	85,43%	\$153.530.977	De este proyecto de inversión, se ejecutó en un 85,43%. Dado que no fueron ejecutados \$408.344.366. Adicionalmente la reserva se constituyó por el incumplimiento en los informes por parte del contratista
Mejoramiento de las acciones de vigilancia y control de la calidad del agua en los prestadores del	\$1.378.676.501	\$1.328.065.808	\$50.610.693	96,33%	0	De este proyecto de inversión, se ejecutó en un 96,33%. Dado que no fueron ejecutados \$50.610.693.



servicio de acueducto nacional						
Mejoramiento de la inspección y vigilancia diferencial según la clasificación del nivel del riesgo de los prestadores de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	\$1.051.081.168	\$951.583.361	\$19.431.988	98,15%	0	De este proyecto de inversión, se ejecutó en un 98,15%. Dado que no fueron ejecutados \$ 19.431.988

Fuente: SPI- Sisgestión. Reportes Plan de acción/ informes por dependencias - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Por parte de la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo se apropió un presupuesto de inversión de \$7.196.201.439 para los cuatro proyectos de inversión, de los cuales se desarrollaron, ejecutando los rubros superiores al 85%. para la vigencia 2021, se constituyó una reserva según datos de SIIF NACIÓN por el monto de \$335.064.637, valor que hace referencia a los siguientes contratos: 510 – 2021, 358 2021, 685 – 2021, 748 – 2021, 402 – 2021, 373 – 2021, 372 – 2021, 394 – 2021, 657 – 2021, 370 – 2021, 382 – 2021, 356 – 2021, 271 – 2021, 419 – 2021, 419 – 2021, 403 – 2021, 691 – 2021, 395 – 2021, 272 – 2021, 564 – 2021, 629 -2021, 231 -2021, 83 – 2021. Por parte de la OCI se tomo como muestra los contratos 402 – 2021; 229 – 2021; 403 – 2021; 272 – 2021, 382 -2021, los cuales tenían como fecha de finalización contractual el 31 de diciembre de 2021, el contrato 657 -2021 se radicó el día 29 de diciembre de 2021 y el contrato 510 – 2021 con fecha de culminación 24 de diciembre de 2021. Por lo anterior fueron radicados en el término establecido por la circular N° 20215000000354, donde se dictan las pautas del cierre financiero vigencia 2021. Adicionalmente, se evidenció que por parte de la Delegada se elevó solicitud para la liberación de saldos, la cual fue remitida mediante correo electrónico de fecha 20 de enero de 2022 y reiterada el 31 de enero de 2022, saldo que equivale a \$7'814.219, los cuales se debieron disminuir al valor de las reservas presupuestales.

## VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo tiene establecidos siete objetivos estratégicos en su Plan de Acción vigencia 2021. La Oficina de Control Interno revisó la idoneidad y evidencia de forma aleatoria de dos actividades que están asociadas a los objetivos estratégicos de la Delegada para dos períodos del año.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Documento integrado de análisis de los sectores vigilados elaborado	Código: 24598 Consolidar el documento integrado de análisis de los sectores vigilados	Se unificó en un documento integrado el análisis de los diferentes sectores vigilados; para ello se elaboró los siguientes documentos: Estudio sectorial de los servicios públicos domiciliarios; informe nacional de cobertura de acueducto, alcantarillado y aseo; informe nacional de disposición final de residuos sólidos e informe sectorial de la actividad de aprovechamiento. Dando cumplimiento a las actividades establecidas en un 100%.
Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	Oportunidades de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos identificadas	Código: 24593 Elaborar un plan de acción con las acciones a tomar de acuerdo a las oportunidades de mejora identificadas	Se realiza prueba de auditoría para el único periodo registrado en el aplicativo Sisgestión como evidencia de la actividad, mayo de 2021, encontrando la debida coherencia entre la descripción, ubicación y meta reportadas para los 2 planes de acción elaborados para cada dirección técnica relacionados con las oportunidades de mejora identificadas, información que fue corroborada en el enlace <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1qk1dXWEjc5guQ-Jw7-DFXAhFEwV-UPw?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1qk1dXWEjc5guQ-Jw7-DFXAhFEwV-UPw?usp=sharing</a>

Evidencia las actividades verificadas aleatoriamente por cada objetivo estratégico vigencia 2021

Fuente: Sisgestión, Reportes plan de Acción.

**INDICADORES SIGME**

Los indicadores que se encuentran establecidos en SIGME, para la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; se dividen en dos procesos: 1. Vigilancia e inspección y Medidas para el Control. De conformidad con lo anterior, se realizará el análisis de cada indicador por proceso:

**INDICADORES DE GESTIÓN**

MEDIDAS PARA EL CONTROL		
INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Eficacia de controles del riesgo (imposibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidas en los actos administrativos proferidos)	100%	El resultado del control del riesgo durante los cuatro semestres evaluados fue del 100%, dado que se verificó y controló las etapas procesales establecidas en el CPACA; evitando de esta forma la caducidad de la facultad sancionatoria.
Materialización del riesgo de gestión imposibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidas en los actos administrativos proferidos daaa	100%	No se evidencia la materialización del riesgo. La Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, durante el periodo establecido, NO presentó sentencias proferidas para suspensión o anulación por contencioso administrativo, revocatorias directas, prescripciones de actos administrativos, conductas sancionatorias caducadas y recursos con pérdida de competencia para resolver dentro de los proceso que lleva a cabo la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA		
Eficacia de controles del riesgo (insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar.)	99,33%	Se evidencia que la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo obtuvo desempeño sobresaliente en el indicador, alcanzando un cumplimiento de 99,33%, como señal inequívoca de la eficacia de los controles establecidos para el desarrollo de las funciones y actividades de orden misional asignadas por la Ley. Se recomienda la revisión de las bases de cálculo del indicador, con el fin de que su registro e interpretación sea más digerible para su lectura e interpretación y posterior toma de decisiones.
Materialización de controles del riesgo insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar	100%	Se observa coherencia entre la descripción incluida en el SIGME con el desempeño de cumplimiento integral del indicador (100%), toda vez que no se materializó el riesgo de no disponer de la información necesaria para el ejercicio de las acciones misionales de la entidad frente a los prestadores, para la elaboración de evaluaciones integrales, habilitación de formatos y formularios a prestadores con registro vigente en RUPS y el seguimiento de los programas de gestión suscritos.


Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Control, Inspección/ Vigilancia

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ENERGIA Y GAS COMBUSTIBLE**

**CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021: 98.4%**

### Informe Indicadores frente al año - Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible - Diciembre

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible	100%	98.4%	98.4%

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Informe por dependencia 2021

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 2.495.047.260	\$ 2.424.746.874	97,18%	\$ 882.715.413	\$ 855.390.574	96,90%	\$ 38.638.658	\$ 1.575.000

*Fuente: Ejecución presupuestal 1/01/2021 A 31/12/2021 Reporte SIF Nación*

Observación OCI: La ejecución de la delegada alcanzó en funcionamiento un índice de 97,18% y de 96,90% en inversión. La reserva para Inversión corresponde al contrato de Prestación de Servicios No.246 de 2021 por valor de \$1.575.000, y la reserva para funcionamiento por valor de \$38.638.658 corresponde a los recursos por obligar de contratos de prestación de servicios.

Se constituyeron en reserva presupuestal a solicitud de la Delegada para Energía y Gas Combustible, según radicado 20222000012003 justificada en el alto volumen de registros para el día 31 de diciembre 2021 por parte de las entidades del estado al aplicativo Secop II, este presentó demoras e interrupciones de conectividad.

Es así que el valor de la reserva para Inversión corresponde al contrato de Prestación de Servicios No.246 de 2021 en la Dirección Técnica de Gestión de Energía apoyando el seguimiento y evaluación de los planes de inversión de los distribuidores del servicio de energía eléctrica por valor de \$1.575.000, Expediente 2021527150100246E y la reserva para funcionamiento por valor de \$38.638.658 corresponde a los recursos por obligar de contratos de prestación de servicios; valores que hacen parte del cierre presupuestal y justificado por el ordenador del gasto en la Resolución SSPD - 20221000009655 del 20-01-2022 mediante el cual se constituyeron las reservas.

**INDICADORES ESTRATEGICOS**

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR ESTRATEGICO	RESULTADO	ANALISIS OCI
2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	531 Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplen en sus obligaciones de prestación	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC desarrolló acciones de control hacia sus vigilados.
	633 Oportunidades de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos identificadas	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC implementó acciones de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila.
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna (96.67%)	532 Acompañamiento a ESP en el reporte de información	90%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC realizó talleres sobre reporte de la información al SUI con la participación de los prestadores priorizados de los servicios de energía eléctrica y gas combustible.
	534 Disminución en los reportes inoportunos de información	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC efectuó acciones para que los prestadores entreguen información oportuna y confiable.
	663 Acciones adelantadas por la SSPD para subsanar el 100% de las deficiencias de información identificadas	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC realizó actividades para subsanar las deficiencias de información identificadas.
12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	561 Conversatorio interno realizado sobre los sectores vigilados	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC implementó acciones de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila.
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de	632 Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC realizó actividades que contribuyeron al cumplimiento de los ODS .

desarrollo sostenible ODS que impactan al sector	la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados		
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones (85%)	636 Geo portal de datos relacionados con la SSPD	70%	El resultado es aceptable. De una meta establecida de 2 requerimientos de los mapas de información en el directorio de datos del Geo portal, se elaboró y envió el requerimiento de los mapas de información durante el mes de junio de acuerdo a la programación como se evidencia en el Aranda aportado; no obstante, no se generó el segundo requerimiento dada la respuesta de la OTIC (Aranda) ya que se cumplió a satisfacción con el primer envío, según el reporte de la SDEGC. Por lo anterior, la OCI recomienda cuando se presenten estos casos, solicitar ajustes a las metas e indicadores del plan de acción en Siggestión, de manera oportuna, de tal forma no impacte el resultado del objetivo estratégico.
	637 Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC implementó acciones de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila.
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	638 Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC implementó acciones de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila.
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios	640 Alertas tempranas usando el nuevo modelo de IVC emitidas	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC implementó acciones de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila.
	642 Prestadores informados sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la SDEGC implementó acciones de mejora sobre la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila.
<b>Total Promedio</b>		<b>96.67%</b>	El resultado es satisfactorio.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción/Indicador meta

## VERIFICACIÓN ALEATORIA

La Delegada para Energía y Gas Combustible en el año 2021 tiene asociados (15) productos a un total de (7) objetivos estratégicos. Para su verificación, la Oficina de Control Interno, toma una muestra aleatoria de 3 productos con una actividad asociada para dos periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias reportadas en el aplicativo de Siggestión, así:

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	10753 Informe sobre el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible programados en la hoja de ruta realizado	<b>24640</b> Realizar mesas de trabajo con el seguimiento al desarrollo de las actividades programadas en la hoja de ruta como aporte al cumplimiento de los ODS, con base en la información del SUI	Se verifica la evidencia presentada en los meses mayo y noviembre donde se realizaron mesas de trabajo de seguimiento al desarrollo de las programadas en la hoja de ruta: 1. Información para Mapas de Energía - Proyecto Distritos Térmicos Colombia y Validación documento de alcance Mapas de Calor ODS. <a href="https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/system/app/pages/admin/revisions?wuid=wuid:gx:1389a69d954dd43b">https://sites.google.com/a/superservicios.gov.co/evidencias-plan-de-accion-2021/system/app/pages/admin/revisions?wuid=wuid:gx:1389a69d954dd43b</a>
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los	10759 Cartilla informativa sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC	<b>24684</b> Publicar Cartilla Informativa sobre cambios en el reporte, consulta y acceso a información con base en el nuevo modelo de IVC	Se verifica la evidencia presentada en los meses junio y noviembre sobre la publicación de las cartillas Informativas: Lineamientos de cargue de las Resoluciones SIN en su versión 5 y AEGR Versión 1, con las características de cómo reportar la información y los diferentes cambios que se han generado. <a href="http://www.sui.gov.co/web/content/download/4571/34280/version/1/file/20212200012515+Lineamiento_Cargue_Versio%CC%81n%C2%A05.pdf">http://www.sui.gov.co/web/content/download/4571/34280/version/1/file/20212200012515+Lineamiento_Cargue_Versio%CC%81n%C2%A05.pdf</a> se puede evidenciar la publicación en siguiente enlace:

derechos de los usuarios	realizada		<a href="http://www.sui.gov.co/web/normatividad/general/resolucion-no.-sspd-20212200012515-del-26-03-2021">http://www.sui.gov.co/web/normatividad/general/resolucion-no.-sspd-20212200012515-del-26-03-2021</a>
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	10757 Geo portal de datos relacionados con servicios públicos implementado	<b>24678</b> Participar en la definición de Política de Sistemas de Información Geográfica para la SSPD.	Se verifica la evidencia presentada para los meses de abril y septiembre según actas sobre las mesas de trabajo efectuadas por la SDEGC para la expedición y socialización de la política de gestión de datos e información en la Superintendencia, según publicación en SIGME/Proceso Gestión de Información y el Conocimiento GIC-PR-001 numeral 6.2 del Manual Código GIC-M-002 Política Gestión de Datos e Información Versión 001 septiembre 2021. <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/</a>

Fuente: SISGESTIÓN / Plan de acción / Consulta Plan de Acción

Verificados los soportes en el Sistema SISGESTION, conforme a los enlaces descritos en la muestra revisada, se evidenció que son idóneos y corresponden a las actividades programadas vs. ejecutadas, cumpliendo con los productos esperados.

A continuación, el resultado del comportamiento del cuadro de indicadores es:

## INDICADORES DE GESTIÓN

MEDIDAS PARA EL CONTROL		
INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Eficacia de controles del riesgo (imposibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidas en los actos administrativos proferidos) - sdegc	100%	El resultado del control del riesgo durante los cuatro semestres evaluados fue del 100%, dado que se verificó y controló las etapas procesales establecidas en el CPACA; evitando de esta forma la caducidad de la facultad sancionatoria. Se obtiene una calificación Satisfactoria.
Materialización del riesgo de gestión imposibilidad de ejercer las facultades de aplicación de medidas para el control contenidas en los actos administrativos proferidos - sdegc	100%	No se evidencia la materialización del riesgo. La Delegada para Energía y Gas, durante el periodo establecido, NO presento sanciones de multa en firme no canceladas dentro del término y no informadas al grupo de cobro coactivo; ni presentó conductas sancionatorias caducadas y recursos con pérdida de competencia para resolver. Se obtiene una calificación Satisfactoria.
VIGILANCIA E INSPECCIÓN		
Eficacia de controles del riesgo - insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar -sdegc	96,67%	Durante la vigencia 2021, se realizó por parte de la Delegada de Energía y Gas, la Supervisión de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios (SPD) en el Territorio Nacional. Permitiendo evaluar el cumplimiento de los estándares de Vigilancia, Inspección y Control establecidos en la Normatividad legal vigente a ejecutar por la Superintendencia Delegada de Energía y Gas Combustible. Obteniendo una calificación Satisfactoria.
Materialización de controles del riesgo insuficiencia de información pertinente para la toma de decisiones sobre acciones de vigilancia, inspección o control a desarrollar- sdegc	100%	Se tuvo por parte de la delegada la información pertinente para cada proceso de evaluación a la gestión técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa y tarifaria de los prestadores de servicios públicos Domiciliarios, estableciendo de esta manera una calificación Satisfactoria y evitando que se hubiese materializado el riesgo del control por insuficiencia de información.

Fuente: SIGME / Modulo de Indicadores / por procesos / Medidas para Control/ Vigilancia e Inspección

## DIRECCIÓN DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN

### CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 100%

## Informe Indicadores frente al año - Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación - Diciembre

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	100%	100%	100%

### GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 773.987.613	\$ 721.938.825	93,28%	N/A	N/A	N/A	\$ 0	N/A

(\*) Corresponde a los números de los objetivos estratégicos vigencia 2021.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Observaciones OCI: Se evidencia una ejecución del 93.28%. Situación que obedece a una liberación por el valor de \$ 1.854.000 del contrato 396 de 2021 y \$ 50.194.788 rubro de viáticos, servicios de transporte, alojamiento.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS (\*)

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DE LA OCI
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, se evidencia documento "ficha técnica análisis de indicadores de empresas en toma de posesión" por medio del cual se presenta el análisis de las empresas intervenidas.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

### VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La Dirección de entidades intervenidas y en liquidación, tiene asociado un objetivo estratégico en su plan de acción, la Oficina de control Interno tomó como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Ficha de análisis de evolución de indicadores de empresas en toma de posesión socializado internamente	<b>24448</b> Ficha de análisis de evolución de indicadores de empresas en toma de posesión socializado internamente.	Durante el mes de diciembre se realizaron las fichas de análisis de evolución de indicadores para el segundo semestre del 2021 donde se evidencia la variación y avance en la cobertura y continuidad en los servicios prestados por parte de las empresas en toma de posesión: acuecar, emprevel, epq, espufflan, essmar y pyk Se verificó que las evidencias son idóneas y corresponden con la actividad programada. esta evidencia se encuentra en google drive <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1sa7tO7nmriORRImERMPuCaRzj76zjvI">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1sa7tO7nmriORRImERMPuCaRzj76zjvI</a>
		<b>24449</b> Socializar el resultados de las fichas con el Despacho de la Superservicios	En el mes de diciembre la dependencia informó a la Superintendente y al Delegado los informes correspondientes a las fichas técnicas de evolución de indicadores para el segundo semestre de 2021 de las empresas en toma de posesión. Se verificó que las evidencias están acordes con la gestión realizada con un cumplimiento del 100% de la actividad. Esta evidencia se encuentra en google drive <a href="https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1oYVVocA3sAnj-WeQRwE-">https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1oYVVocA3sAnj-WeQRwE-</a>

			Tef0Zh3RWcAI
--	--	--	--------------

**Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción – ORFEO - Drive**

## INDICADORES DE GESTIÓN

Indicadores	Cumplimiento	Análisis de la OCI
Materialización del riesgo decisiones judiciales que afecten el curso del trámite de los procesos de toma de posesión	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, según lo establecido por la dependencia, ninguna decisión judicial afectó a los procesos que actualmente tiene la Superintendencia bajo la medida de toma de posesión.
Materialización del riesgo inadecuado diseño de solución empresarial para las empresas en intervención.	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, según lo establecido por la dependencia, ninguna empresa fue reincidente en que se le ejecutara la medida de toma de posesión.

**Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Medidas para el control/ Dirección de entidades intervenidas y en liquidación.**


Se verificaron los indicadores del proceso medidas para el control de la Dirección de entidades intervenidas y en liquidación, evidenciando resultado satisfactorio con un cumplimiento del 100%; los soportes son idóneos se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión y de Mejora – SIGME y corresponden con las actividades realizadas.

## OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

### CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN – 99,41%

#### Informe Indicadores frente al año - Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional	100%	99,41%	99,41%

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 269.966.459	\$ 240.758.936	89,18%	\$ 623.133.739	\$ 515.944.707	82,80%	\$ 17.279.310	\$ 16.848.599

**Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021**

Observaciones OCI: La OAPII tuvo una ejecución de funcionamiento de 89,19% y de inversión de 82,80%. Se constituyeron reservas por 34'127.909 pesos en total, siendo 17'279.310 de funcionamiento y 16'848.599 de inversión. Por funcionamiento hubo un saldo por comprometer de 29'207.523 pesos, equivalentes a 10,82%. Por inversión 107'189.032 equivalentes a un 17,2%.

Las reservas constituidas en inversión obedecieron a que en el contrato 659-2021, con la empresa FOURTELCO SAS, la supervisión del contrato (OAPII) se abstuvo de firmar de emitir el certificado de cumplimiento exigible para hacer efectivo el pago del 60% restante (16.848.599,00), hasta tanto no se



subsanan las observaciones realizadas en la comunicación externa 20211205794311 emitida por la OAPII. Dicha subsanación no fue oportuna al 31/12/2021.

Las reservas constituidas en funcionamiento se debieron a dos situaciones:

- Para el contrato 668 de 2021 la supervisión, por error, radicó solamente el primer pago del contrato y no radicó el pago final.
- Para el contrato 579 de 2021 se constituyó reserva debido a inconvenientes, pues se radicó y aprobó la cuenta de cobro final el 31/12/2021 y por intermitencia del aplicativo SECOP II, la atención de Línea Soporte SIIF Nación y Niveles II – III prestó sus servicios hasta las 2:00 pm el 31 de diciembre de 2021 y al gran volumen de radicación de cuentas, no se pudo tramitar a tiempo.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO	ANÁLISIS DE LA OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	Se realizaron 28 socializaciones sobre cumplimiento de ODS a diferentes procesos y dependencias de la SSPD. Se observa que se elaboraron los 3 seguimientos planeados para 2021 sobre las actividades para el cumplimiento de ODS. Se observa que el seguimiento de julio de 2021 (actividad 24634) se subió un soporte erróneo, el cual fue suministrado por la OAPII como información adicional para este informe.
10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones	Herramienta para medir la eficiencia de los procesos de la SSPD fortalecida	100%	Se ha fortalecido la medición de los procesos mediante las siguientes estrategias en los procesos institucionales: revisión y ajuste de cadenas de valor, revisión y aprobación de indicadores de gestión, actualización de controles de riesgos, verificación de la correcta medición de indicadores. Se atendieron el 100% de solicitudes relacionadas con SIGME provenientes desde los procesos. Se realizaron ajustes a las visualizaciones de información en SIGME y se incluyeron nuevos parámetros en el módulo de ACPM y riesgos. También se cumplió el 100% de auditorías de sistemas de gestión programadas.
	Metodología para la identificación de lecciones aprendidas y mejores prácticas diseñadas	100%	Se diseñó la metodología de lecciones aprendidas y socializó en 14 dependencias.
	Banco de lecciones aprendidas y mejores prácticas estructurado	100%	El banco de lecciones aprendidas se dispuso en un link en la intranet. Al momento de la revisión se han documentado 2 buenas prácticas y 3 lecciones aprendidas. <a href="http://intranet.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas">http://intranet.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas</a>
12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	Iniciativa de innovación desarrollada	100%	Las iniciativas de innovación trabajadas desde la OAPII se desagregaron en 6 proyectos de innovación, los cuales se cumplieron en un 100% y estuvieron relacionados con el proyecto de inversión "Mejoramiento en la implementación del modelo integrado de planeación y gestión en la Superservicios".
	Activos de conocimiento desarrollados	100%	Se hizo la aplicación de la metodología de Conocimiento Crítico Viable en 6 dependencias de la SSPD, donde preventivamente se realizaron entrevistas en personas críticas para capturar su conocimiento. También se realizó la identificación de

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

**PROYECTO DE INVERSIÓN**

<b>MEJORAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN LA SUPERSERVICIOS</b>				
<b>Presupuesto Apropriado</b>	<b>Presupuesto Obligado</b>	<b>Saldo por Comprometer</b>	<b>% Ejecución</b>	<b>Reservas</b>
\$ 623.133.739,00	\$ 515.944.707,00	\$97.852.702,00	82,8%	\$ 16.848.599,00

Fuente: SPI / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

En el resumen ejecutivo del proyecto de inversión “Mejoramiento En La Implementación Del Modelo Integrado De Planeación Y Gestión En La Superservicios” se hace mención a que los recursos no ejecutados durante la vigencia 2021 corresponden a ahorros en contratos, liberación de recursos por concepto de gastos de desplazamiento y la reprogramación para la vigencia 2022 de la auditoría al SGAS; para el proyecto se constituyó una reserva total de \$ 19.848.599, de la cual 16.848.599 correspondieron a las actividades a cargo de la OAPII:

- Identificar activos del conocimiento
- Documentar las experiencias de gestión del conocimiento e innovación
- Realizar ejercicios de innovación en los procesos de la entidad
- Diseñar la estrategia de analítica institucional
- Implementar los estándares y modelos complementarios al sistema integrado de gestión y mejora
- Implementar acciones para el cierre de brechas frente a la medición de FURAG

De estas actividades no se ejecutaron \$ 107.189.32.

**VERIFICACIÓN ALEATORIA**

La oficina asesora de Planeación y de Innovación Institucional, tiene asociados 3 objetivos estratégicos en su Plan de Acción, la Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, cuando hay lugar a ello, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ANALISIS DE LA OCI</b>
10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencias en el desarrollo de las funciones	Metodología para la identificación de lecciones aprendidas y mejores prácticas diseñadas	(24609) Diseñar la metodología institucional para la identificación de lecciones aprendidas	En junio de 2021 La OAPII aprobó la metodología institucional para la identificación de lecciones aprendidas, el cual fue incluido en el Instructivo GIC-I-003 Desarrollo de la Gestión del Conocimiento v2 actualizado en agosto del 2021. La implementación de esta metodología ha permitido identificar 3 lecciones aprendidas. <a href="http://intranet.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas">http://intranet.superservicios.gov.co/nuestra-entidad/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas</a>
12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	Iniciativa de innovación desarrollada	(24606) Realizar ejercicio de innovación cerrada	Mediante la iniciativa de innovación cerrada se desarrolló la iniciativa I-Tournament, donde participaron 30 personas distribuidas en 6 equipos, donde cada trabajó una propuesta de solución innovadora para problemáticas identificadas durante el proceso.

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada son idóneos y corresponden con las actividades programadas.

### INDICADORES DE GESTIÓN


INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Evaluación del cliente del proceso direccionamiento estratégico -2021	84%	Este indicador se mide semestralmente. Para el primer semestre se obtuvo una puntuación de 92%, para el segundo semestre fue de 76%. El promedio de 2021 fue de 84%, lo cual es insatisfactorio, quedando en zona aceptable, para lo cual se formuló la ACPM ACT-2018-4851 la cual tiene fecha de cierre 15/02/2022 y a la fecha de este informe aún no hay reportado avance.
Reformulación planes de acción por dependencias – 2021	0,09%	El resultado fue satisfactorio. Durante el 2021 se tramitaron 10 solicitudes de modificación de Planes de acción distribuidas así: 1er trim 2, 2do trim 4, 3er trim 2, cuarto trim 2.
Cumplimiento de los objetivos de operaciones estadísticas	98.5%	El resultado del indicador es satisfactorio. Durante el 2021 se revisaron 15 indicadores en primer y 2 semestre asociados a Operaciones estadísticas. Arrojando en primer semestre 100% y en segundo un 97%, dando un promedio de 98.5%.
Porcentaje de variables sin anonimizar publicadas en el portal datos.gov.co.	100%	El indicador tiene un resultado satisfactorio. Durante el 2021 se revisó semestralmente los 61 conjuntos de datos que emite la SSPD con 900 variables asociadas, en las cuales no se encontraron datos con información sujeta de anonimización.
Nivel de cumplimiento del seguimiento a la programación de proyectos de inversión 2021	100%	El cumplimiento de este indicador fue satisfactorio. Se realizaron seguimientos a los proyectos priorizados de acuerdo con el reporte de avance que se reporte en SPI. Se analizaron todos los proyectos priorizados para cada trimestre.
Oportunidad en la verificación de seguimiento de planes de acción-2021	94%	El resultado fue satisfactorio. Durante el 2021 en promedio el 95.98% de los reportes de los procesos de la SSPD son aprobados los los 3 días hábiles de la fecha de reporte, por parte de los profesionales de la OAPII.

Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Control, Inspección/ Vigilancia

### OFICINA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y ESTRATEGIA DE SUPERVISIÓN CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN – 100%

#### Informe Indicadores frente al año - Oficina Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Oficina Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina Administración de Riesgos y Estrategia de Supervisión	88.57%	88.57%	100%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION

### GESTIÓN PRESUPUESTAL

La dependencia no ejecutó presupuesto ya que la apropiación inicial fue asignada a la AOPII, pero si se realizó medición a los objetivos estratégicos sus indicadores y actividades.

CUMPLIMIENTO PLAN ACCIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	INDICADORES ASOCIADOS A OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
100%	3, 6, 8	3

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO	ANALISIS DE LA OCI
3. Lograr que los prestadores	Disminución en los	100%	Durante el 2021 se realizaron mesas de trabajo con el fin de

entreguen información confiable y oportuna	reportes inoportunos de información		unificar criterios para "Estrategia para la supervisión basada en riesgos" y cumplir lineamientos de la "Política de Gestión de datos e información", de la Superservicios, esto con el fin de realizar la documentación de enfoque del proceso. No se observa correlación del indicador estratégico con las acciones realizadas durante el 2021.
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados	100%	Se documentó "INSTRUCTIVO PARA DESARROLLO DE PRODUCTOS DE ANALITICA" el cual se puso a disposición de las Superintendencias delegadas, y se atendieron los requerimientos de las dependencias encargadas de su implementación.
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios	Modelo de IVC basado en riesgos y con criterios de vigilancia diferencial	100%	El equipo de la oficina administración de riesgos y estrategia de supervisión término el documento de "VALIDACIÓN DE LOS MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEFINIDOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS", según la evaluación a los 3 modelos de evaluación de riesgos, IUS, TVI y Modelo logístico.

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

## PROYECTO DE INVERSIÓN

La dependencia no ejecutó proyectos durante el 2021.

## VERIFICACIÓN ALEATORIA

La oficina administración de riesgos y estrategia de supervisión, tiene asociados 3 objetivos estratégicos en su Plan de Acción, la Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, cuando hay lugar a ello, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones	Documento técnico integrado de análisis de los sectores vigilados	(24831) Formular y socializar los lineamientos para el desarrollo de productos de analítica	Se documentó "INSTRUCTIVO PARA DESARROLLO DE PRODUCTOS DE ANALITICA" a partir de metodologías Manual CRISP-DM y los códigos de buenas prácticas estadísticas del DANE basado en métodos estadísticos y de aprendizaje de máquinas.
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios	Modelo de IVC basado en riesgos y con criterios de vigilancia diferencial	(24834) Elaborar documento de validación de los modelos de IVC definidos en la vigencia anterior	El equipo de la oficina administración de riesgos y estrategia de supervisión término el documento de "VALIDACIÓN DE LOS MODELO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEFINIDOS PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS", según la evaluación a los 3 modelos de evaluación de riesgos, IUS, TVI y Modelo logístico.

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada son idóneos y corresponden con las actividades programadas.

## INDICADORES DE GESTIÓN

La oficina administración de riesgos y estrategia de supervisión no tuvo indicadores de gestión durante el 2021.

## DIRECCIÓN FINANCIERA

## CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021 - 96%

## Informe Indicadores frente al año - Dirección Financiera - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Dirección Financiera

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Financiera	100%	96%	96%

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Informe dependencia 2021

### GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 497.361.117	\$ 486.858.308	98,00%	\$ 0	\$ 0	0,00%	\$ 224.000	\$ 0

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Informe dependencia 2021 - Reporte SIIF Nación Ejecución presupuestal 1/01/2021 A 31/12/2021

Observaciones OCI: De acuerdo con el reporte de ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2021 tomado de SIIF II Nación, la Dirección Financiera se observa una ejecución del presupuesto apropiado para funcionamiento del 97.89%, contribuyendo al cumplimiento del Objetivo estratégico No. 14 "Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión". No presenta presupuesto apropiado para proyectos de inversión, reservas constituidas en funcionamiento por \$224.000 y 0 reservas en inversión.

### INDICADORES ESTRATEGICOS

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR ESTRATEGICO	RESULTADO	ANALISIS OCI
14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión	656 - Contribución liquidada al 100% de los prestadores	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la dependencia liquidó la Contribución a la totalidad de los prestadores, asegurando la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión.
	657 - Procesos para el recaudo de la cartera de la contribución especial atendidos	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, la dependencia atendió los procesos para el recaudo de la cartera de la contribución especial, asegurando la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión.
<b>Total promedio</b>		<b>100%</b>	El resultado es satisfactorio.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción/Indicador meta

### PROYECTO DE INVERSIÓN: N/A

El valor de \$224.000 de la reserva en funcionamiento, corresponde al saldo por pagar por concepto de sanciones administrativas al municipio de Yopal, por comunicación posterior al cierre de la vigencia.

### VERIFICACIÓN ALEATORIA

La Dirección Financiera en el año 2021 ejecutó 6 productos, asociados al Objetivo estratégico No.14. Del plan de acción del año 2021. Se toma para verificación una muestra aleatoria de 2 productos y 1 actividad asociada para 2 periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias reportadas en el aplicativo de Sisgestión, así:

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión	10626 Procesos para el recaudo de la cartera de la contribución especial atendidos	24156 Depurar la cartera de la contribución especial de difícil cobro.	<p>Revisadas las evidencias del mes de mayo se observa la socialización y revisión en el Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, la relación de 6 Contribuciones Especiales para depurar en el comité extraordinario, cumpliendo con lo programado para este periodo conforme los registros verificados en el siguiente link:  <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1os7la00rbfcKk_YoJ2vEb3PMjHd8nbC3">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1os7la00rbfcKk_YoJ2vEb3PMjHd8nbC3</a>            Expediente Orfeo No. 2021530550300001E citaciones y actas de Comité suscritas por los miembros del Comité: abril, junio, octubre y diciembre 2021. Resoluciones depuración SSPD No. 20211000353335, 20211000878125 del 2021.</p> <p>Revisadas las evidencias del mes de noviembre de 2021 y con base en el análisis de las contribuciones identificadas en el mes de octubre, se evidencia la proyección de las fichas para la depuración de 26 Contribuciones, se procedió al envío para el trámite respectivo en el comité de depuración que se llevará a cabo el 13 de diciembre del 2021, cumpliendo con lo programado para este mes, según las evidencias revisadas en el siguiente enlace:  <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1utm73Oht71OzpxIAQOvly3LC67xQzlr3">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1utm73Oht71OzpxIAQOvly3LC67xQzlr3</a></p>
		24143 Registrar, analizar y hacer seguimiento al control de la ejecución contable	<p>Durante el mes de diciembre se registra, analiza y hace seguimiento al control de la ejecución contable por medio de las actividades relacionadas a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conciliaciones de Almacén, Bancos e Ingresos correspondiente al periodo de noviembre 2021. Viáticos y Nómina período de octubre 2021.</li> <li>2. Causación, relación de las causaciones como son los servicios públicos, viáticos, facturas de proveedores e Informes de Actividades de Contratistas.</li> <li>3. Impuestos. Se presentaron 27 declaraciones de Municipios de periodo mensual de noviembre de 2021.</li> <li>4. Estados Financieros de octubre 2021, firmados y Publicados en la página Web de la SSPD.</li> <li>5. Recíprocas según relación de los memorandos radicados y evidenciados en Orfeo.</li> <li>6. Exógena: memorando dirigido a las territoriales, control vigencia 2021.</li> <li>7. Calendario: cronograma del grupo de contabilidad, calendario de impuestos 2021 y Cierre Ministerio de Hacienda SIF NACIÓN II, cronograma de ingresos.</li> </ol> <p><a href="https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1e2MPN8fzqUk6uYL50TnI4ii2-DogVJU">https://drive.google.com/drive/u/2/folders/1e2MPN8fzqUk6uYL50TnI4ii2-DogVJU</a></p>
	10623 Recursos financieros administrados y ejecutados	24146 Establecer la metodología del deterioro de la cartera	<p>Durante el primer semestre del año 2021 se observa la realización de reuniones y mesas de trabajo los días 17/03 y 28/04, donde se determina realizar ajustes a los parámetros que se han utilizado para el deterioro de la cartera que se efectúa anualmente. No obstante, no se dio cumplimiento a esta actividad programada en junio. Se evidencia únicamente borrador con las variables del proyecto para la Metodología del deterioro de la Cartera.</p> <p>La Oficina de Control Interno recomienda formular una ACPM frente a la meta incumplida del producto en mención e incluirla en el plan de acción de la Dirección Financiera para la vigencia 2022, con el objetivo de culminar con la elaboración del documento Metodología del deterioro de la cartera y su respectiva socialización.</p>

Fuente: SISGESTIÓN / Plan de acción / Consulta Plan de Acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se evidenció que las actividades de la muestra revisada son idóneas y corresponden con las programadas. No obstante, se recomienda formular una ACPM frente a la meta incumplida del producto *Recursos financieros administrados y ejecutados* y, solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional -OAPII sea incluida una actividad en el plan de acción de la D. Financiera para la vigencia 2022, con el objetivo de culminar con la elaboración y socialización de la *Metodología del deterioro de la cartera* y su respectiva socialización.

**INDICADORES DE GESTION**

A continuación, el resultado del comportamiento del cuadro de indicadores es:

INDICADORES DE LA DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO	ANALISIS DE LA OCI
Gestión de cobro en la etapa persuasiva	100%	Revisado el indicador para el I y II semestre de 2021, se evidencia que su calificación es satisfactoria con un cumplimiento total frente a la cantidad de obligaciones (títulos ejecutivos) remitidos al Grupo de Gestión Administrativa de Cobro Coactivo requeridos en los periodos semestrales e ingresados al aplicativo de Gestión de cobro. <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1h1uSNdN3nhC8HhJhsNzONjx3rUeQxgnJ">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1h1uSNdN3nhC8HhJhsNzONjx3rUeQxgnJ</a> <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1WwPndcZa3qqQIECRczZzJxNL9iqSI07H">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1WwPndcZa3qqQIECRczZzJxNL9iqSI07H</a>

Fuente: Modulo de Indicadores / por procesos / Gestión Financiera

**DIRECCION ADMINISTRATIVA****CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - 100%****Informe Indicadores frente al año - Dirección Administrativa - Diciembre**

Año de vigencia: 2021
- Dirección Administrativa

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Administrativa	100%	100%	100%

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 13.164.944.848	\$ 11.975.828.215	90,97 %	\$ 213.931.529	\$ 210.018.413	98,17 %	\$ 1.020.526.892	\$ 3.000.000

Fuente: SIGGESTION/Ejecución presupuestal 1/01/2021 A 31/12/2021\_Reporte SIF Nación/Dependencia Dirección Administrativa.

Observaciones OCI: Se observa que del presupuesto de funcionamiento apropiado se ha ejecutado el 90,97% con una constitución de reservas de \$1.020.526.892,13 equivalente al 7,75% correspondiente a los Contratos 720, 714, 747, 550, 010, 722, 692 y 649 de 2021 reservas constituidas por la Dirección financiera junto con Prorroga N°1 Cto 720 del 2021, Prorroga N° 2 Cto del 719 y prorroga N° 1 Cto 649 de 2021 justificadas por el contratista por demora en trámites aduaneros o desabastecimiento de materias prima por la pandemia para la entrega de productos. Del Presupuesto de inversión apropiado se ha ejecutado el 98,17% con una constitución de reservas de \$3.000.000

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	El indicador estratégico se cumplió, reportando el cumplimiento del total de las actividades que se planearon y que se encuentran acorde con el objetivo asociado.

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta



**PROYECTO DE INVERSIÓN**

<b>MEJORAMIENTO EN LA IMPLEMENTACION DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION EN LA SUPERSERVICIOS NACIONAL</b>				
<b>Presupuesto Apropriado</b>	<b>Presupuesto Obligado</b>	<b>Recursos no ejecutados</b>	<b>% Ejecución</b>	<b>Reservas</b>
\$213.931.529	\$210.018.413	\$3.913.116	98,17	\$3.000.000
<b>Observaciones OCI:</b> Del presupuesto de inversión apropiado para la actividad del proyecto de inversión que es definir el sistema de gestión documental para archivos electrónicos y que hace parte del objetivo del proyecto el cual se refiere a Mejorar las herramientas que soportan el Modelo Integrado de planeación y gestión se ha ejecutado el 98,17%, y se constituyeron reservas por \$ 3.000.000 correspondientes al saldo del Contrato 374 de 2021 que tenía por objeto prestar los servicios profesionales para apoyar en el proceso de implementación de los programas específicos del Programa de Gestión Documental -PGD relacionados con la correcta gestión y administración de los documentos electrónico de la Superservicios.				

Fuente: Ejecución presupuestal 1/01/2021 A 31/12/2021\_ Reporte SIF Nación/ SPI Sistema de seguimiento a proyectos de inversión.

**VERIFICACION ALEATORIA DE IDONEIDAD**

La Dirección Administrativa tiene (13) productos, de los cuales cuatro de ellos están asociados a un Objetivo Estratégico, se tomó como muestra aleatoria dos actividades de cada grupo perteneciente a la dirección administrativa con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ANALISIS DE LA OCI</b>
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.	10645 Sistema de Gestión ambiental alineado a la ODS 12	24217 Certificar en ISO 14001 al menos una sede territorial de la SSPD	Se evidencia el proceso de auditoría para la certificación ISO 14001:2015 durante el mes de julio en la dirección territorial oriente con actas de reuniones de apertura, proceso y cierre de la misma, dando resultados positivos. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1YLrgHm6FUr3khVUFfUJHt9DEkqqKbUjm?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1YLrgHm6FUr3khVUFfUJHt9DEkqqKbUjm?usp=sharing</a> El Organismo certificador en el mes de septiembre otorga la certificación en norma ISO 14001:2015 a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Territorial Oriente, Bucaramanga. Se verifica el certificado el cual está acorde para el cumplimiento de la actividad y aporta al cumplimiento del objetivo estratégico. <a href="https://drive.google.com/file/d/1Xz2U1CHpMh2gmA6oNIUgbuoa8RQdjYx/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1Xz2U1CHpMh2gmA6oNIUgbuoa8RQdjYx/view?usp=sharing</a>
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.	10790 Sistema de gestión documental para archivos electrónicos definidos.	24762 Definir el estándar de documento electrónico para la implementación del SGDEA.	La adjudicación del proceso de licitación para adquisición de nuevo SGDEA se evidencia el día 19 de julio, mediante la resolución 2021500322285m junto con acta de inicio del día 29 de julio del cto 565 de 2021 y clausulas anexas. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1GH6smg6ivpiBd7F69ragkaDDyMn9vfyh">https://drive.google.com/drive/folders/1GH6smg6ivpiBd7F69ragkaDDyMn9vfyh</a> El contratista GTS en el mes de noviembre entrega informe mensual de seguimiento N° 4 a la ejecución del proyecto y actualización de su cronograma; el cual es verificado y muestra los talleres de validación de SGDEA que se realizaron con el fin de validar el nivel de cumplimiento del Anexo Técnico #1. Se verificó que las evidencias están acordes para el cumplimiento de la actividad. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1WDvdxjl8ZLTY0GMc8b7HID8IC39KMrVK?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1WDvdxjl8ZLTY0GMc8b7HID8IC39KMrVK?usp=sharing</a>
No se asocia a ningún objetivo estratégico- Plan de tipo producto operativo	10686 Servicios administrativos adquiridos e implementados para el funcionamiento de la entidad.	24381 Elaborar el plan de trabajo garantizando la prestación de los servicios a cargo del Grupo de Servicios Generales.	El Plan de Acción se evidencia en el mes de enero que describe cada una de las necesidades de mantenimiento y servicios para el funcionamiento de la entidad, se exponen fechas en que se requiere y el apoyo responsable en el seguimiento y ejecución, junto con el tipo de contrato y controles de asistencia del grupo primario del 20 de enero de 2021 del grupo de servicios administrativo con lo cual la evidencia está acorde para el cumplimiento de la actividad y producto. <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1j-3-2o_QpjCxPz1DaQT2tavLjgWLJWmD">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1j-3-2o_QpjCxPz1DaQT2tavLjgWLJWmD</a>

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada son idóneos y corresponden con las actividades programadas.

**VERIFICACION ALEATORIA INDICADORES DE GESTIÓN**

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Adquisición Bienes y Servicios	Cumplimiento de tiempos de publicación de procesos – 2021	100%	Resultado satisfactorio. Se cumple con los tiempos de publicación de los procesos; el término establecido para la publicación del aviso de convocatoria es de 10 días hábiles. Con esto se brinda un apoyo a la gestión para la medición del cumplimiento periódico definido en el plan anual de adquisiciones 2021.
Adquisición Bienes y Servicios	Oportunidad en la elaboración y legalización de contratos – 2021	100%	Resultado satisfactorio. De acuerdo con el Plan anual de adquisiciones se realiza seguimiento de los tiempos establecidos, para la legalización de contratos, que debe ser igual o menor al 20% y el cual es cumplido.
Gestión Documental	Cumplimiento al cronograma de implementación del programa de gestión documental pgd - 2021	100%	Resultado satisfactorio. Se Mide el avance en el cumplimiento a las actividades definidas para la implementación del Programa de Gestión documental vigencia 2021 y sus programas específicos: Programa de formas y formularios electrónicos, documentos electrónicos, documentos vitales y esenciales, documentos especiales, reprografía, plan Institucional de capacitaciones y auditoría y control.
Gestión Documental	Porcentaje de radicados con corrección – 2021	88,79 %	Resultado satisfactorio. El porcentaje de radicados corregidos fue menor o igual al 8% durante el año, con lo cual se identifica el margen de error que en este caso es favorable. En el primer semestre se tomó una muestra mínima de 1000 radicados por mes, en el segundo semestre se tomó una muestra mínima de 1380 radicados por mes.
Gestión Administrativa y Logística	Porcentaje de inventarios con novedades - 2021	100%	Resultado satisfactorio. Por medio del aplicativo RF WEB- informe de pruebas aleatorias se realiza un control de los bienes asignados a cada uno de los cuentadantes. En el primer semestre del 2021 se realizaron 120 inventarios individuales a los bienes y en el segundo semestre se realizaron 473 inventarios encontrándose acordes con la información generada en cada uno de los comprobantes cumpliendo con la meta que es <= 5%.

Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Adquisición de bienes y servicios, Gestión Documental, Gestión Administrativa y logística

Se verificaron algunos indicadores de los procesos de Adquisición de bienes y servicios, Gestión Documental y Gestión Administrativa y logística pertenecientes a la Dirección Administrativa, evidenciando resultado satisfactorio con un cumplimiento en la mayoría de los casos del 100%; y documentados en el Sistema Integrado de Gestión y de Mejora – SIGME.

**OFICINA ASESORA JURÍDICA****CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 - 100%****Informe Indicadores frente al año - Oficina Asesora Jurídica - Diciembre**

Año de vigencia: 2021				
- Oficina Asesora Jurídica				
ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina Asesora Jurídica	100%	100%	100%

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 2.052.406.237	\$ 1.961.962.518	95.59	N/A	N/A	N/A	\$ 2.533.328	N/A

(\*) Corresponde a los números de los objetivos estratégicos vigencia 2021

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Las reservas constituidas por la dependencia corresponden a los contratos número: Contrato 563 de 2021 Con fecha de terminación 31 de diciembre de 2021. Para este contrato se constituyó reserva presupuestal por el valor de \$1.200.000 en el cual se presentó la siguiente situación: la contratista radicó en la plataforma secop II cuenta de cobro el día 20 de diciembre de 2021; y la cual fue asignada el 31 de diciembre a la dependencia financiera el 31 de diciembre.

Contrato 098 de 2021 Con fecha de terminación 23 de diciembre de 2021 fecha en la cual se presentó la respectiva cuenta de cobro y que tuvo reasignación a la dependencia financiera el día 31 de diciembre de la misma vigencia; para este contrato se constituyó una reserva por el valor de \$ 1.333.328.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS (\*)

Objetivo Estratégico	Indicador Estratégico	Resultado (%)
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Criterios de interpretación sobre el régimen de los servicios públicos domiciliarios unificados	100%
11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad	Documento de análisis de las decisiones judiciales proferidas en contra de la SSPD elaborado.	100%
	Informe con los resultados del análisis de las sentencias desfavorables proferidas para la vigencia 2020 consolidado	100%

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

La oficina asesora jurídica formuló un indicador para el objetivo estratégico número siete y dos para el objetivo número once, los cuales se cumplieron al 100% en la vigencia 2021 y se encuentran acorde con los objetivos asociados.

### VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La oficina asesora jurídica, tiene asociados dos objetivos estratégicos en su plan de acción, la Oficina de control Interno tomará como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

DEPENDENCIA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANÁLISIS DE LA OCI
Oficina Asesora Jurídica	7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Documentos de criterios de interpretación sobre el régimen de servicios públicos domiciliarios elaborado.	24496 Atender consultas y emitir conceptos y posiciones jurídicas para definir la línea conceptual de la entidad.	En noviembre la dependencia emitió 71 conceptos jurídicos en respuesta a las consultas presentadas por prestadores, usuarios y público en general, sobre (i) el régimen de los SPD y (ii) medidas y normativa adoptadas por la Superservicios y demás autoridades competentes durante la emergencia y 2 posiciones jurídicas sobre: i) Implicaciones en régimen de progresividad de organizaciones de recicladores de oficio y ii) Procedencia de recurso contra la comunicación que niega una reversión. La evidencia se encuentra soporta en cuadro Excel y PDF reportados en el drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/114w539A4lahJP5zFHNfg8uhb9dJY-hAs">https://drive.google.com/drive/folders/114w539A4lahJP5zFHNfg8uhb9dJY-hAs</a>
			24497 Analizar los proyectos de regulación y de normativa relacionada con el sector de servicios públicos domiciliarios y fijar la posición jurídica.	En septiembre se reportaron los siguientes proyectos de ley, para lo cual se realizaron reuniones de apoyo: i) Proyecto de Ley No. 55 de 2021 Cámara "Por medio del cual se establece el internet fijo como un servicio público domiciliario" y ii) proyecto de Ley 199 de 2021 C "Por medio de la cual se regula la prestación del servicio de alumbrado público y se dictan otras disposiciones". La evidencia se encuentra soporta en cuadro Excel y PDF reportados en el drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/15d2ppstjGkzPKbDgSvq2ZrHYyLJvROAO">https://drive.google.com/drive/folders/15d2ppstjGkzPKbDgSvq2ZrHYyLJvROAO</a>

Fuente: Aplicativo SIGGESTIÓN

INDICADORES DE LA DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Calificación del riesgo de procesos en ekogui	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, verificado el comportamiento litigioso de la entidad se evidencia que los procesos en etapa de contestación cuentan con calificación del riesgo en el sistema único de gestión e información litigiosa del estado e-KOGUI.
Demandas atendidas	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, según lo establecido por la

		dependencia. Verificado el análisis y reporte del indicador se evidencia en archivos Excel reportes de las demandas notificadas y la fecha de contestación, denotando el cumplimiento de la actividad por parte de los apoderados de la entidad.
--	--	--

Fuente: Aplicativo SIGME.

**DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO VIGENCIA 2021****CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 – 100%****Informe Indicadores frente al año - Dirección Talento Humano - Diciembre**

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Dirección Talento Humano

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Talento Humano	100%	100%	100%

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO		PRESUPUESTO INVERSION				RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 5.760.888.724	\$ 5.326.489.770	92,46 %	N.A.	N.A.	N/A	\$ 33.279.826	N.A.

Cumplimiento plan de acción, los objetivos estratégicos y ejecución presupuestal vigencia 2021.

Fuente, Sisgestión, Reportes plan de Acción, Informes por dependencia – SIIF Nación ejecución Presupuestal, corte 31 -12-2021

Observación OCI: El presupuesto de funcionamiento obtuvo una ejecución del 92,46%, refleja un rezago en la ejecución de más 434 millones. Se observa constitución de reserva presupuestal en la vigencia del orden de \$33.3 millones, de los cuales \$ 608.410,86 se reservaron para dotación; \$ 15.470.000 cuentas de cobro y exámenes médicos periódicos y \$ 17.201.415 corresponden a contratos del SST.

Es sobresaliente el cumplimiento de productos y actividades del plan de acción, toda vez que la ejecución fue del 100% al finalizar la vigencia 2021. De igual manera, es destacable la ejecución de los indicadores asociados a los dos objetivos estratégicos de la dependencia (100%).

Se observa la constitución de una reserva presupuestal en la vigencia del orden de \$33.3 millones, de los cuales \$ 608.410,86 se reservaron para dotación; \$ 15.470.000 por entrega tardía de las facturas del contratista de exámenes periódicos Medical Protection y \$ 17.201.415 corresponden a contratos del SST cuyos informes no fueron causados oportunamente a 31 de diciembre, por lo que la Dirección Financiera tuvo que realizar la reserva respectiva.

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS OCI
Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	Estrategia de empalmes y mentorías implementada	100%	Como parte esencial de la preservación del conocimiento en la entidad, la Dirección de Talento Humano hace seguimiento periódico con los informes correspondientes a los empalmes de cargos que se realizan en las áreas y a las mentorías de los diferentes temas de resorte institucional, cumpliendo así de manera sobresaliente con la meta del indicador que se evidencia en el aplicativo Sisgestión
Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector	Actos administrativos para la reconfiguración de grupos de trabajo expedidos	100%	En el marco de la nueva estructura organizacional de la entidad, la Dirección de Talento Humano ha liderado la expedición de las resoluciones que crean o modifican los grupos de trabajo internos de las áreas, cumpliendo con el 100% de los actos administrativos de cada proceso, de conformidad con lo registrado en Sisgestión
	Fase 1 de la planta de persona de la entidad provista	100%	Dentro de la Fase 1 de provisión de cargos de conformidad con el decreto 1370 de 2020 fueron provistos 681 cargos cumpliendo así con lo programado, según el reporte de plan de acción de Sisgestión.
	Manual de funciones conforme al nuevo modelo organizacional actualizado	100%	Con el fin de guardar coherencia con el nuevo modelo de operación, según reporte de actividades de Sisgestión, la Dirección de Talento Humano realizó dos veces en el año, modificaciones al Manual de Funciones vigente.

**Cumplimiento de los indicadores estratégicos vigencia 2021.**

**Fuente: Sisgestión, Reportes plan de Acción, Indicadores meta (2021).**

## VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA SISGESTIÓN

La Dirección de Talento Humano desarrolló en 2021 dos de los objetivos estratégicos institucionales. Como parte de la evaluación de la dependencia, la Oficina de Control Interno realizó el análisis de los reportes periódicos incluidos en su plan de acción a través del examen de la descripción, ubicación y meta registradas para dos actividades de cada objetivo, con los resultados que se señalan en la tabla adjunta:

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento institucional	Programas de Empalmes y Mentorías implementados	Implementar y evaluar los programas de mentorías	Se realiza prueba de auditoría para junio de 2021, encontrando que en Sisgestión se evidencia coherencia entre la descripción, ubicación y meta alcanzada de las 5 mentorías efectuadas. Así mismo se revisa el enlace <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1RKj1h7u4kx2B2VUW9baGvZTeMJGNiRrX">https://drive.google.com/drive/folders/1RKj1h7u4kx2B2VUW9baGvZTeMJGNiRrX</a> donde se aprecian todos los soportes de la ejecución de la actividad para el periodo analizado. Se audita el periodo diciembre de 2021 encontrando en Sisgestión las evidencias de las 6 mentorías mencionadas para el cuarto trimestre y su debida coherencia con la descripción, ubicación y avance. Lo anterior se revisa detalladamente en el los enlaces <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1sE3cpYkfvMVjrGE6agCX0aR0gKB0_em2">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1sE3cpYkfvMVjrGE6agCX0aR0gKB0_em2</a> y <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1KYJnFGmE7KyONfG8827F184L7eR2tTx">https://drive.google.com/drive/folders/1KYJnFGmE7KyONfG8827F184L7eR2tTx</a>
		Implementar y evaluar los programas de empalmes	A junio de 2021 se audita el segundo trimestre encontrando que los 14 empalmes efectuados en el periodo guardan trazabilidad en los campos de Sisgestión de descripción, ubicación y meta, datos que fueron corroborados con el enlace disponible en <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1z8GrZerwcy0m6VjWYbB6D7u1R1TBhMr">https://drive.google.com/drive/folders/1z8GrZerwcy0m6VjWYbB6D7u1R1TBhMr</a> Se realiza prueba de auditoría para diciembre de 2021, encontrando que en Sisgestión se evidencia coherencia entre la descripción, ubicación y meta alcanzada de los 3 empalmes efectuados en el cuarto trimestre. Para confrontar lo reportado se revisa el enlace <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1q42l2EME7Zc5GVzVNWYFkJ74atlA8GEw">https://drive.google.com/drive/folders/1q42l2EME7Zc5GVzVNWYFkJ74atlA8GEw</a>
Contar con una estructura organizacional que motive el talento	Actos administrativos para la reconfiguración	Expedir los actos administrativos necesarios para la reconfiguración de	Se realiza prueba de auditoría a junio de 2021, donde se encuentra debida trazabilidad entre las descripción, ubicación y meta de las 5 resoluciones referenciadas de grupos de trabajo para esta actividad de Sisgestión durante el periodo analizado, soportes disponibles en

humano, promueva la articulación y permita responder a los retos y oportunidades del sector	de los grupos de trabajo expedidos	los grupos de trabajo priorizados	<a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/13uREuYByhPFqwoanG89AlwzfWDtpvnS">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/13uREuYByhPFqwoanG89AlwzfWDtpvnS</a> A su vez, para diciembre de 2021 las evidencias incluidas en Sisgestión también registran la coherencia esperada entre los diferentes campos del aplicativo para los 3 actos administrativos de grupo de trabajo expedidos en el periodo, información disponible en el enlace <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Yeb48AkTDiQSFV7oNmzTPgeULnXLR329">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Yeb48AkTDiQSFV7oNmzTPgeULnXLR329</a>
---	------------------------------------	-----------------------------------	--

**Evidencia las actividades verificadas aleatoriamente por cada objetivo estratégico vigencia 2021**

**Fuente: Sisgestión, Reportes plan de Acción 2021**

## INDICADORES DE GESTIÓN

La Dirección de Talento Humano contaba para 2021 con 19 indicadores de gestión a los cuales hizo seguimiento a través del SIGME. Aleatoriamente se tomaron para análisis los tres indicadores que se relacionan a continuación:

INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Automático - porcentaje de cumplimiento en normativa legal sst - 2021	100%	En 2021 se cumplió con la meta del indicador de identificar e implementar los requisitos del SSST, pues de una meta de 90%, se alcanzó un avance de 98,15%. Si bien se observa, la evidencia del cumplimiento en los reportes de normograma de SIGME. Es recomendable que se pueda visualizar el cumplimiento al corte respectivo del cargue y no solo acumulado al finalizar la vigencia. Evidencia en <a href="http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/lsodoc/meci.nsf/Normograma?Openframeset">http://sigmecalidad.superservicios.gov.co/SSPD/lsodoc/meci.nsf/Normograma?Openframeset</a>
Cobertura de colaboradores en las capacitaciones del sg-sst	100%	Para la vigencia se observa un cumplimiento notable del indicador, toda vez que el resultado del indicador de 80%, fue superior a la meta programada, la cual indicaba el grado de participación del personal programada por la entidad para las capacitaciones del SSST. Se recomienda que las evidencias del indicador en SIGME para cada periodo sean más concisas y se limite al desempeño del indicador sin involucrar otro tipo de información.
Cobertura de exámenes médicos periódicos - 2021	100%	Cumple el proceso con el desempeño y meta programados del indicador SIGME, al registrar un cumplimiento del 100% de los 187 exámenes médicos ocupacionales periódicos programados para la vigencia.

**Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Gestión Talento Humano**

## SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL USUARIO Y LA GESTIÓN DEL TERRITORIO - SDPUGT

### CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN - 92.62%

#### Informe Indicadores frente al año - Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio	100%	92.62%	92.62%

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION				RESERVAS CONSTITUIDAS
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 3.258.601.563	\$ 2.422.707.318	74.35%	\$ 1.494.125.726	\$ 958.513.150	64,15%	\$ 789.932.312	\$ 436.074.416

**(\*) Corresponde a los números de los objetivos estratégicos vigencia 2021**

**Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021**

Observaciones OCI: Se ejecutó el presupuesto de funcionamiento en un 74,35% y el presupuesto de inversión en un 64.15% del total del presupuesto asignado. Se constituyeron reservas por funcionamiento \$789.932.312 por concepto de otros servicios profesionales, científicos y técnicos y

Prestación de servicios de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo y puesta en funcionamiento de las oficinas digitales de la SSPD, y por inversión \$436.074.416. Ver proyectos de inversión.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	Se presenta cumplimiento del 100% del indicador, en la vigencia 2021. Se evidencia implementación de estrategias para el cumplimiento de los ODS como: Inclusión del capítulo de ODS en el diseño e la estrategia de participación ciudadana, elaboración de la metodología para la caracterización rural, actualización del ABC de los Comités de Desarrollo y Control Social y Vocales de Control y seguimiento a las actividades que se enmarcan en cumplimiento de los ODS en las direcciones territoriales
2. Promover una mejora de la calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigilamos	Acciones de control de los vigilados a los que se identifique que incumplan en sus obligaciones de prestación	94.90%	Durante el 2021 se cumplió con el 94.90% del indicador. Dentro de las actividades más relevantes se adelantaron acciones de control a las empresas de servicios públicos domiciliarios, abriendo pliego de cargos para analizar incumplimientos en las obligaciones o finalizando la investigación o proceso. Por otra parte se consolida informe estadístico permanente de las peticiones, quejas, reclamos y silencios administrativos y se informa a la superintendencia respectiva en caso de encontrar posibles incumplimientos.
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Red de participación ciudadana implementada	100%	Se dio cumplimiento al 100% del indicador propuesto. Durante la vigencia 2021 se generaron espacios de implementación para el fortalecimiento de la participación y empoderamiento de los ciudadanos a través de la implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad frente a los derechos y deberes como usuarios de servicios públicos domiciliarios, se realizaron de participación ciudadana tales como: Superservicios en Sintonía, Rendición de Cuentas, Mesas Construyendo en Servicios Públicos, Superservicios al Barrio, Capacitar para Empoderar, Taller con Comités de Desarrollo y Control Social, Ferias de Servicio al Ciudadano y Foros Superservicios.
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	En la vigencia 2021 se presenta cumplimiento del 100% del indicador. Se identificaron problemáticas particulares del sector de servicios públicos las cuales fueron difundidas a través de medios de comunicación y redes sociales, para las cuales se implementaron propuestas de solución conjunta.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio presenta un cumplimiento promedio del 98.73% según reportes plan de acción SISGESTIÓN, con corte a 31 de diciembre de 2021.

### PROYECTOS DE INVERSIÓN

**Proyecto.** Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional

- Documentos de lineamientos técnicos
- Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios

PRESUPUESTO APROPIADO	PRESUPUESTO OBLIGADO	RECURSOS NO EJECUTADOS	% EJECUCIÓN	RESERVAS	OBSERVACIONES OCI
1.494.125.726.00	958.513.150,20	535.612.575.80	64.15%	436.074.416	Del presupuesto de inversión apropiado para el proyecto de inversión de la SDPUGT se ejecutó el 64.15%. Se constituyeron reservas por valor de



					\$436.074.416. Corresponde a adquisición de bienes y servicios - documentos de lineamientos técnicos y generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
--	--	--	--	--	--

**Fuente: Ejecución presupuestal diciembre 2021 – SIIF Nación**

## VERIFICACIÓN ALEATORIA

La SDPUGT en el plan de acción vigencia 2021 tiene incluidos cuatro objetivos relacionados con 8 productos que involucran la realización de 25 actividades. la Oficina de control Interno tomará como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos
<b>PRODUCTO</b>	10697. Servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios
<b>ACTIVIDAD</b>	24421. Generar espacios para la implementación de los procesos de empoderamiento ciudadano en el territorio.
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>ANALISIS DE LA OCI</b>
SDPUGT	<p><b>Junio.</b> Se programaron y ejecutaron 15 eventos, con un cumplimiento del 100%.  <a href="https://docs.google.com/document/d/1jqtqKvWsaL3MIT_tEJ1GDHTmE8QRgIXPNOaEyOU2w9U/edit">https://docs.google.com/document/d/1jqtqKvWsaL3MIT_tEJ1GDHTmE8QRgIXPNOaEyOU2w9U/edit</a></p> <p><b>Diciembre.</b> Se programaron y ejecutaron un total de 6 actividades con un cumplimiento del 100%  <a href="https://docs.google.com/document/d/1kuOxN6--LKGdG3MO4LkBArYlgguvueZYsznOuZ34aRU/edit">https://docs.google.com/document/d/1kuOxN6--LKGdG3MO4LkBArYlgguvueZYsznOuZ34aRU/edit</a></p> <p>Dentro de los eventos realizados en los meses de junio y diciembre se encuentran: Superservicios en Sintonía, Rendición de cuentas, Mesa construyendo servicios públicos, Superservicios al Barrio, Capacitar para empoderar, Taller con Comités de Desarrollo y Control Social, Ferias de Servicio al Ciudadano y Foros Superservicios.</p>

**Fuente: SIGGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción – ORFEO**

Se realizó verificación de los soportes registrados en SIGGESTIÓN, evidenciando documento en el cual se relacionan las actividades realizadas por cada una de las direcciones territoriales, los soportes se encuentran documentados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, (radicado de convocatoria, documentos de apoyo, control de asistencia, documento análisis evaluación de capacitación, petición por riesgo inminente FCS-F-004, registros fotográficos, entre otros); se observó que éstos son idóneos y están acordes con las actividades propuestas y se realizan de acuerdo con el cronograma establecido.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos
<b>PRODUCTO</b>	10696. Propuestas de solución conjunta implementadas con otros actores a problemáticas particulares del sector
<b>ACTIVIDAD</b>	24418. Elaborar e implementar la propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.
<b>Dependencia</b>	<b>ANALISIS DE LA OCI</b>
SDPUGT	<p>Se ejecutó el 100% de la actividad programada.</p> <p>En el mes de junio se elaboró documento en el que se consolida la gestión del primer semestre del 2021, sobre "Elaborar e implementar la propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios".  <a href="https://docs.google.com/document/d/1radNgqXEIhO10wbTWTFjqVYVvMUNGYjtSTE9VxtkAy98/edit">https://docs.google.com/document/d/1radNgqXEIhO10wbTWTFjqVYVvMUNGYjtSTE9VxtkAy98/edit</a></p> <p>En el mes de diciembre, se consolida documento en el que se detalla la gestión realizada en el segundo semestre del 2021, en el cual se detalla la implementación de propuestas de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios, con el fin de posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos.  <a href="https://docs.google.com/document/d/1csZZEEs_7TLXFPaqNrbNcabMhbbLSD_weFHN3eMaHa0/edit">https://docs.google.com/document/d/1csZZEEs_7TLXFPaqNrbNcabMhbbLSD_weFHN3eMaHa0/edit</a></p>

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción – ORFEO - Drive

Se realizó verificación de los soportes en el Sistema Integrado de Gestión y de Mejora SIGME en el que se encuentran los documentos que consolidan la información en cada uno de los meses se registra el link que contiene los soportes (twitter, registros fotográficos de los hechos, en medios como noticieros, emisoras, periódicos, correos electrónicos para radicación y asignación de la SSPD, oficios de los usuarios, entre otros); igualmente se revisaron los expedientes en el sistema de gestión documental ORFEO, evidenciando la trazabilidad de los radicados acorde con la gestión efectuada según el caso. Por lo anterior se observa que los soportes son idóneos y están acordes con las actividades programadas.

### INDICADORES DE GESTIÓN – SIGME

Los indicadores de gestión para la vigencia 2021 se efectuó por procesos en cabeza de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario por ser líder de los procesos Fortalecimiento del control Social y Protección al Usuario. A continuación, se detalla la información correspondiente:

- **Proceso Fortalecimiento del Control Social**

INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Eficacia de controles para el riesgo de gestión insuficiencia de información o conocimientos necesarios para impulsar y vigilar la conformación e implementación de los mecanismos e instancias de participación en el control social a los SPD	97.62%	Resultado satisfactorio con un cumplimiento del 97.62% (meta 100%). La SDPUGT realizó actualización de los datos de los vocales de control, para el tercer cuatrimestre se actualizaron datos de 364 vocales de 380 registrados y programados. Se convocaron a 293 vocales de control, los cuales asistieron a las actividades realizadas durante el cuatrimestre. Evidencia. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_656iRwBmxV8JBxxzVM8AKKpE4lM6Ux1/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_656iRwBmxV8JBxxzVM8AKKpE4lM6Ux1/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a>
Materialización del riesgo de gestión insuficiencia de información o conocimientos necesarios para impulsar y vigilar la conformación e implementación de los mecanismos e instancias de participación en el control social a los SPD	100%	Resultado satisfactorio con un cumplimiento del 100%. La SDPUGT, Durante el segundo cuatrimestre de 2021, se realizaron 13 actividades a nivel nacional, dirigidas especialmente a vocales de control, donde se socializaron 8 de los 9 temas identificados como necesarios para los vocales de control. Evidencia. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VMQPU5DffllI64wVtaODPtKa15gzRfd/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1VMQPU5DffllI64wVtaODPtKa15gzRfd/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a> Durante el tercer cuatrimestre de 2021, realizó 12 actividades a nivel nacional, dirigidas especialmente a vocales de control, donde se socializaron 9 de los 9 temas identificados como necesarios para los vocales de control. Evidencia. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/19hTRA35MNoVgi2hPZ250WPUz8UjhQwjE/edit#gid=1505741157">https://docs.google.com/spreadsheets/d/19hTRA35MNoVgi2hPZ250WPUz8UjhQwjE/edit#gid=1505741157</a>

Fuente: SIGME/Indicadores/Proceso Fortalecimiento del Control Social 2021

Se verificaron los indicadores de gestión del proceso Fortalecimiento del Control Social, observando que en el módulo indicadores del SIGME, se encuentra la hoja de vida del indicador en la que se registra la trazabilidad, gráfica y análisis, lo mismo que los soportes correspondientes a las acciones realizadas, los cuales son idóneas y están acordes con el desarrollo de las actividades.

- **Proceso Protección al Usuario**

INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Efectividad de controles riesgo	95.16%	Resultado satisfactorio con un cumplimiento del 95.16% (meta 100%). La SDPUGT, durante el mes de diciembre enrutó en diciembre 4235 radicados, de los cuales 4030 fueron asignados

de gestión incompetencia operativa y legal para la atención efectiva de solicitudes		antes del vencimiento: 2 derechos de petición de consulta antes de 35 días hábiles, 51 derechos de petición de información antes de 20 días hábiles, 3652 derechos de petición de interés particular y/o general antes de 30 días hábiles y 325 traslados por competencia antes de 5 días hábiles. Los anteriores términos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nOTFWNOcbigVkf23r0XMaOgOcQ1ggNA/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nOTFWNOcbigVkf23r0XMaOgOcQ1ggNA/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a>  Se evidencia cuadro excell en el cual se detalla la información correspondiente al enrutamiento general para la atención a solicitudes (asignado, fecha de asignación, radicado y fecha, dependencia, tipificación, grupo trámite, días de enrutamiento, además se realiza tabla dinámica con el consolidado de la información.
Precisión en la tipificación de solicitudes y su asignación a funcionario competente	97.14%	Resultado satisfactorio con un cumplimiento del 97.14%. La SDPUGT. En diciembre se realizó revisión aleatoria a 35 radicados enrutados, con el fin de validar la calidad en la tipificación, dependencia asignada y tiempo de enrutamiento, encontrando que 34 radicados cumplieron con los criterios. Evidencia en: <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ck3oPGJu0Tm-aUJYXX13tyomDfns7-oP/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ck3oPGJu0Tm-aUJYXX13tyomDfns7-oP/edit?usp=sharing&amp;ouid=117241511907290543960&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a> Se verificó reporte Excel en el que se evidencia la revisión aleatoria de 35 radicados se registra fecha de revisión, tipificación, dependencia asignada y oportunidad.

Fuente: SIGME/Indicadores/Proceso Protección al Usuario 2021

Se verificaron los indicadores de gestión registrados en SIGME del proceso Protección al Usuario, evidenciando que en el módulo indicadores se encuentra la hoja de vida del indicador en la que se registra la trazabilidad, gráfica y análisis. Observando que los soportes son idóneos y se encuentran acordes con las actividades propuestas.

## DIRECCIONES TERRITORIALES

### DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021 – 98.72%

#### Informe Indicadores frente al año - Dirección Territorial Centro - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Dirección Territorial Centro

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Territorial Centro	100%	98.72%	98.72%

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 927.009.580	\$ 906.730.135	97,81%	\$ 556.577.311	\$ 541.564.555	97,30%	\$ 18.034.670	\$ 5.804.974

Fuente: Sisgestion Reportes plan de Acción, Informes por dependencia – SIIF Nación ejecución Presupuestal, corte 31 -12-2021.

Observaciones OCI: Verificada la ejecución del presupuesto de La Dirección Territorial Centro, se evidencia que su ejecución fue del 97,81% del presupuesto de funcionamiento y el 97,30% de lo apropiado por inversión.

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS OCI
	Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos	100%	Se realizaron 4 jornadas de capacitación a vocales en la vigencia 2021, dando a conocer la normatividad vigente, entre otras.

4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	técnicos		
	Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS	100%	Se realizó diferentes jornadas de capacitación mediante los diversos canales de comunicación en los municipios que no existen CDCS.
	Red de participación ciudadana implementada	100%	Por parte de la DTC, se evidenció la implementación de la <b>Superservicios En Sintonía, Superservicios Al Barrio Y Mesas Construyendo Servicios Públicos</b> , en diferentes municipios del País
	Información de los CDCS actualizada	100%	Se observa la revisión a la base de datos de manera mensual desde el mes de marzo hasta el mes de diciembre adecuando con los lineamientos de la DTC.
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	Se desarrolla en las diferentes mesas las problemáticas en el municipio de Puerto salgar y en la ciudad de Bogotá. En especial se presentaron en estas mesas inconsistencia con el servicio de energía. Inconvenientes que serían revisados en el acuerdo de mejoramiento.

Fuente: Sisgestión, Reportes plan de Acción, Indicadores meta (2021).

### PROYECTOS DE INVERSIÓN

Se incluyó en los proyectos de inversión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigencia 2021, la "optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional", asignando recursos para la ejecución de dicho proyecto a la Dirección Territorial Centro.

PROYECTO	PRESUPUESTO APROPIADO	PRESUPUESTO OBLIGADO	RECURSOS NO EJECUTADOS	% EJECUCIÓN	RESERVAS	OBSERVACIONES OCI
Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional	\$556.577.311	\$541.564.555	\$15.012.756	97,30%	\$5.804.974	Se apropió a la Dirección Territorial Centro del presupuesto de inversión, para el proyecto, en el cual tuvo un porcentaje de ejecución del 97,30%.

Fuente: Sisgestión/ Reportes Plan de acción/ informes por dependencias - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Se establece de la tabla anterior, que para la Dirección Territorial Centro, fue asignado para la ejecución del proyecto de inversión \$ 556.577.31, de lo anterior se ejecutó \$541.564.555, correspondiente al 97,30%.

La reserva que se constituyó en los contratos: 01 – 2021, 063 – 2021; los cuales tenían como fecha de culminación el 31 de diciembre de 2021; además de los contratos CTO 7, CTO 14-1, CTO 54, CTO 46 -1, CTO – 58, CTO 62, y CTO 15-1, cuya fecha de finalización era el 30 de diciembre y el contrato 2-1 el cual terminaba el día 24 de diciembre de 2021. De acuerdo con la circular N° 20215000000354, donde se dictan las pautas del cierre financiero vigencia 2021, se establece que está dentro del término de radicación a la Dirección Financiera.

### VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La Dirección Territorial Centro, tiene establecidos dos (2) objetivos estratégicos en su Plan de Acción vigencia 2021. Por parte de la Oficina de Control Interno, se revisará la idoneidad y evidencia de forma aleatoria de dos actividades que están asociadas a los objetivos estratégicos para dos periodos del año.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los	Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos	<b>24266</b> Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de	Por parte de la Dirección Territorial Centro, se realizó capacitación en el mes de junio a municipios de Cundinamarca y Tolima, evidenciando mediante control de asistencia, capturas de pantalla de reuniones mediante la plataforma de meet y se observa el diligenciamiento del formato FCS-F-005 V1, archivos que podrán ser ubicados en el expediente Orfeo 2021812321000054E. De igual manera se realiza

servicios públicos	de servicios públicos.	servicios públicos	capacitación en el mes de agosto a vocales de control y usuarios en la ciudad de Bogotá, el día 30 de agosto a través de la plataforma meet, la evidencia se encuentra registrada en el expediente N° 2021812321000086E. Verificado, se encuentran acordes a la actividad programada y se ejecutó al 100% de la actividad programada.
Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector	<b>24250 Elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios</b>	Se verificó como muestra aleatoria de esta actividad el periodo de junio y diciembre. En el mes de julio, se realizó reunión en Puerto Salgar, donde se evidencio algunas problemáticas, las cuales fueron descritas en el anexo 1 "Identificación Problemática Anexo 1", además se anexa "Acta Asistencia reunión CODENSA y Personería Prto Salgar" y "Correos de envío problemática Anexo 2". Evidencia que se encuentra en el siguiente link <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1NlccyKSUznh2q0v8rAWRm7WoOaJfO2fU">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1NlccyKSUznh2q0v8rAWRm7WoOaJfO2fU</a> En el mes de diciembre se evidencia un correo denominado "PROBLEMATICAS IDENTIFICADAS EN PARTICIPACION CIUDADANA", el cual se encuentra ubicado en el siguiente link <a href="https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HxLE1-bZ9x5uQ-mMTr1D-uPJHp-VXhfh">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1HxLE1-bZ9x5uQ-mMTr1D-uPJHp-VXhfh</a>

Evidencia las actividades verificadas aleatoriamente por cada objetivo estratégico vigencia 2021. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Sisgestión, Reportes plan de Acción, (2021).

## INDICADORES SIGME

Por ser parte de la Superintendencia Delegada para la Protección del usuario y Gestión, la Dirección Territorial Centro; sus indicadores hacen parte de lo relacionado para este ítem en la SDPUG. Por lo anterior, la evidencia se tendrá en cuenta en la SDPUG.

## DIRECCIÓN TERRITORIAL NOROCCIDENTE

### CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021 - 96.52%

#### Informe Indicadores frente al año - Dirección Territorial Noroccidente - Diciembre

Año de vigencia: 2021				
- Dirección Territorial Noroccidente				
ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Territorial Noroccidente	86.8%	83.78%	96.52%

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 2.814.604.041	\$ 2.610.856.818	92.76%	\$ 654.739.260	\$ 628.664.319	96,02%	\$ 154.463.554	\$ 15.679.997

(\*) Corresponde a los números de los objetivos estratégicos vigencia 2021

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Observaciones OCI: Se ejecutó el presupuesto de funcionamiento en un 92.76% y el presupuesto de inversión en un 96.02% del total del presupuesto asignado. Obligaciones. Constitución de reservas por funcionamiento, \$154.463.554, correspondiente a otros servicios profesionales, científicos y técnicos, Contratar los servicios de desinstalación e instalación de equipos de aire acondicionado, suministro de gasolina y mantenimiento preventivo y correctivo para los sistemas de aire acondicionado y por inversión \$15.679.99 ver proyectos de inversión.

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO %	ANÁLISIS OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los	100%	Durante la vigencia 2021, se dio cumplimiento al 100% del indicador. Se evidencia realización de convenios de corresponsabilidad con asociaciones de reciclaje, se efectuaron jornadas de capacitación en la territorial en el

impactan al sector	objetivos de desarrollo sostenible priorizados		de residuos y se realizó el análisis del cálculo de huella de carbono.
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	100%	Se presentó cumplimiento del 100% del indicador. En la vigencia 2021, se evidencia la realización de mesas de trabajo realizadas en la dirección territorial con el fin de determinar los municipios para realizar capacitaciones sobre aspectos técnicos de servicios públicos y se efectuaron capacitaciones a vocales de control, miembros de comités de control social y usuarios.
	Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS	100%	
	Red de participación ciudadana implementada	100%	
	Información de los CDCS actualizada	100 %	
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100 %	Durante la vigencia 2021 se presenta cumplimiento del 100% del indicador, se realizaron ejercicios de rendición de cuentas de acuerdo a la gestión de la territorial, se elaboraron e implementaron propuestas de solución conjunta a problemáticas presentadas en los servicios públicos y se adelantaron acciones de supervisión a las entidades vigiladas.

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

La Dirección Territorial Noroccidente cumplió con el 100% de las metas establecidas en los indicadores estratégicos, estos se efectuaron en su totalidad, acorde con los objetivos estratégicos asociados.

## PROYECTOS DE INVERSIÓN

**Proyecto.** Adquisición de bienes y servicios - servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios - optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional

PRESUPUESTO APROPIADO	PRESUPUESTO OBLIGADO	SALDO POR COMPROMETER	% EJECUCIÓN	RESERVAS	OBSERVACIONES OCI
\$654.739.260	\$628.664.319	\$26.074.941	96.02%	\$15.679.997	Del presupuesto de inversión apropiado para el proyecto de inversión de la DT Noroccidente se ejecutó el 96.02%. Se constituyeron reservas por valor de \$15.679.997. Por el rubro adquisición de bienes y servicios-servicio de generación e implementación de agendas de trabajo participativo con la comunidad en el tema de SPD. Corresponde a contratos de prestación de servicios para apoyar la implementación de la estrategia de participación ciudadana en los territorios, mediante la orientación a la ciudadanía sobre el uso de las herramientas de control social digital de la entidad.

Fuente: Ejecución presupuestal diciembre 2021 – SIIF Nación

## VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La Dirección Territorial Noroccidente en el plan de acción vigencia 2021 tiene incluidos tres objetivos relacionados con ocho productos que involucran la realización de 21 actividades. Para la verificación la Oficina de control Interno tomará como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos
<b>PRODUCTO</b>	10672 Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.
<b>ACTIVIDAD</b>	Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.

DEPENDENCIA	ANALISIS DE LA OCI
Dirección Territorial Noroccidente	<p><b>Actividad 24339. Junio.</b> Se realizó el 100% de la actividad programada. El 29 de junio de 2021 se realizó capacitación virtual a través de la plataforma Google meet a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios del municipio Santa Ana - Magdalena, sobre aspectos técnicos relacionados con la instalación de medidores y componentes tarifarios del servicio de energía. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1DE_6xUIHWNX1hiakMleBVjeFTGXc9Sky?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1DE_6xUIHWNX1hiakMleBVjeFTGXc9Sky?usp=sharing</a></p> <p><b>Agosto.</b> El 27 de agosto de 2021 se realizó capacitación virtual a través de la plataforma Google meet a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios del municipio Distracción - La Guajira sobre aspectos técnicos relacionados con los ODS enfocado en el numeral 6 de Agua limpia y Saneamiento. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1_YmjApEJpigR1HgmXQ4rNcVnGG4754u2?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1_YmjApEJpigR1HgmXQ4rNcVnGG4754u2?usp=sharing</a></p>

**Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción – ORFEO - Drive**

Se realizó verificación de los soportes registrados en SISGESTIÓN, en los que se encuentran documentos como control de asistencia, registros fotográficos, formulario google, correspondientes a las actividades realizadas. Se observó que los éstos son idóneos y están acordes con las acciones efectuadas.

<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos
<b>PRODUCTO</b>	10670 Propuestas de solución conjunta implementadas con otros actores a problemáticas particulares del sector
<b>ACTIVIDAD</b>	Realizar ejercicios de Rendición de Cuentas de acuerdo a la gestión de la Territorial.
<b>Dependencia</b>	<b>ANALISIS DE LA OCI</b>
Dirección Territorial Noroccidente	<p>Actividad 24323. Se ejecutó el 100% de la actividad programada. En el mes de <b>agosto</b> el 23 de la Dirección Territorial Norte realizó rendición de cuentas de la vigencia 2020 y 2021 de los Departamentos de Atlántico, Cesar y La Guajira, a través de la plataforma Facebook de la entidad (<a href="https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD">https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD</a>), EVIDENCIA: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1rY2cnje80Rqkw7rtPC2aNiTpGhTJt0r?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1rY2cnje80Rqkw7rtPC2aNiTpGhTJt0r?usp=sharing</a></p> <p><b>Noviembre.</b> La rendición de cuentas se llevó a cabo el 14 de diciembre en la ciudad de Montería, no fue posible realizarla en noviembre por agenda de la Señora Superintendente. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/11XLVVgH_psj5qJzUDHTKcP4GcGG8He1p?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/11XLVVgH_psj5qJzUDHTKcP4GcGG8He1p?usp=sharing</a></p>

**Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción – ORFEO - Drive**

Se realizó verificación de los soportes en el Sistema Integrado de Gestión y de Mejora SIGME en el que se encuentran la trasmisión de la rendición de cuentas a través de la plataforma Facebook de la entidad y los respectivos registros fotográficos. Se observó que las evidencias son idóneas y reflejan la realización de las actividades realizadas acorde con lo programado.

#### **Indicadores de Gestión – SIGME.**

Los indicadores de gestión para la vigencia 2021 se realizó por procesos, a cargo de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario por ser líder de los procesos Fortalecimiento del control Social y Protección al Usuario.

Se verificaron los indicadores de gestión registrados en SIGME vigencia 2021, de los procesos:

**Protección al Usuario.** Efectividad de controles riesgo de gestión incompetencia operativa y legal para la atención efectiva de solicitudes 95.16% y Precisión en la tipificación de solicitudes y su asignación a funcionario competente 97.14.

**Fortalecimiento del Control Social.** Eficacia de controles para el riesgo de gestión insuficiencia de información o conocimientos necesarios para impulsar y vigilar la conformación e implementación de los mecanismos e instancias de participación en el control social a los SPD 97.62% y Materialización del riesgo de gestión insuficiencia de información o conocimientos necesarios para impulsar y vigilar



la conformación e implementación de los mecanismos e instancias de participación en el control social a los SPD 100%.

Evidenciando que en el módulo indicadores se encuentra la hoja de vida del indicador en la que se registra la trazabilidad, gráfica y análisis. Observando que los soportes son idóneos y se encuentran acordes con las actividades propuestas.

## DIRECCION TERRITORIAL OCCIDENTE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN– 99.82%

### Informe Indicadores frente al año - Dirección Territorial Occidente - Diciembre

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Dirección Territorial Occidente

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Territorial Occidente	100%	99.82%	99.82%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTION

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO EFUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 557.155.273	\$ 542.496.260	97,37%	\$ 369.240.445	\$ 344.149.598	93,20%	\$ 1.546.638	\$ 1.749.993

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Observaciones OCI: Se evidencia una ejecución combinada del 95,71% en los rubros funcionamiento e inversión, se verifican los registros y se encuentran liberaciones de recursos por adecuaciones que no fueron realizadas y viáticos que no fueron utilizados. Se verifican las reservas constituidas según memorando nro. 20228300003753 lo cual obedece a los pagos pendientes de los contratos 001 y 034 de 2021.

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DE LA OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	Se cumplió con el 100% de las actividades planificadas de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias para los objetivos de desarrollo sostenible.
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	100%	Se cumplió con el 100% de las capacitaciones planificadas de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias en actas de asistencia e información digital.
	Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS	100%	Se cumplió con el 100% de las capacitaciones planificadas de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias en actas de asistencia e información digital.
	Red de participación ciudadana implementada	101.5 %	Se cumplió con el indicador el cual se sobre ejecuta dado que se da respuesta a requerimientos correspondientes a otras vigencias de acuerdo a información registrada en aplicativos de la entidad.
	Información de los CDCS actualizada	100%	Se cumplió con el 100% de las actualizaciones de los CDCS..
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	Se cumplió con el 100% de las actividades planificadas para buscar soluciones conjuntas a problemáticas particulares del sector de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias registradas.

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

## PROYECTO DE INVERSIÓN

SERVICIO DE GENERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO PARTICIPATIVO CON LA COMUNIDAD EN EL TEMA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS				
Presupuesto Apropriado	Presupuesto Obligado	Recursos no ejecutados	% Ejecución	Reservas
\$ 369.240.445,00	\$ 344.149.598	\$ 25.090.847	93,20%	\$ 1.749.993

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Se evidencia una ejecución del 93,20% en el rubro inversión situación que obedece a contratos que no fueron ejecutados y según informó la dependencia no fue posible hacer la liberación de los recursos por instrucción del ministerio de hacienda.

## VERIFICACIÓN ALEATORIA

La Dirección Territorial Occidente, tiene asociados 3 objetivos estratégicos en su Plan de Acción, la Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, cuando hay lugar a ello, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitaciones realizadas a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos	24328 - Definir los municipios donde se realizarían las capacitaciones sobre aspectos técnicos.	En el mes de septiembre la Dirección Territorial Occidente definió un (1) municipio donde se realizarán capacitaciones sobre temas específicos a los vocales de control y miembros de comité, a fin de brindar herramientas para el ejercicio del control social. Se verificó que las evidencias están acordes con la gestión realizada con un cumplimiento del 100%, esta evidencia se encuentra en archivo drive: <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WbsUImJNxpZgcY5hBPv_pZcugy8D99/edit?usp=sharing&amp;ouid=104867760745806447864&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WbsUImJNxpZgcY5hBPv_pZcugy8D99/edit?usp=sharing&amp;ouid=104867760745806447864&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a>
		24330 - Realizar capacitaciones a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios en aspectos técnicos de servicios públicos.	En el mes de Octubre la dependencia registró el taller con comité de desarrollo y control social el día 25 de octubre a las 10:00 am en el municipio de Medellín, se contó con la participación de miembros de la dirección técnica de energía y fue dirigido a vocales de control, miembros de CDCS y usuarios. Se verificó que las evidencias están acordes con la gestión realizada con un cumplimiento del 100%, esta evidencia se encuentra en el aplicativo orfeo: Expediente 2021830320300081E radicado 20218304591341

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se observó que las evidencias de las actividades son idóneas y corresponden con la programación establecida en la dependencia evaluada.

## INDICADORES SIGME

Por ser parte de la Superintendencia Delegada para la Protección del usuario y Gestión, la Dirección Territorial Occidente; sus indicadores hacen parte de lo relacionado para este ítem en la SDPUG. Por lo anterior, la evidencia se tendrá en cuenta en la SDPUG.

## DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE

**CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021- 107,36%****Informe Indicadores frente al año - Dirección Territorial Oriente - Diciembre**

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Dirección Territorial Oriente

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Territorial Oriente	100%	107.36%	107.36%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTION

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 630.536.601	\$ 627.119.404	99,46%	\$ 337.476.364	\$ 321.291.095	95,20%	\$ 9.362	\$ 0

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

\* Esta cifra es el resultado promediado de los indicadores estratégicos

Observaciones OCI: Se evidencia una ejecución combinada del 97,97% en los rubros funcionamiento e inversión, se verifican los registros y se encuentran liberaciones de recursos de recursos por viáticos que no fueron utilizados del rubro de funcionamiento Se verifican las reservas constituidas y se evidencian \$9.362 que fueron comprometidos y a la fecha de cierre no fueron liberados dado que corresponden al pago de servicios públicos que no se habían causado.

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DE LA OCI
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	106.3%	Se cumplió de las actividades planificadas para los objetivos de desarrollo sostenible de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias.
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	150%	Se cumplió a cabalidad las capacitaciones planificadas a vocales de control de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias en actas de asistencia e información digital donde se evidenciaron que se realizaron sesiones adicionales por petición de la los mismos vocales..
	Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS	100%	Se cumplió con el 100% de las capacitaciones planificadas de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias en actas de asistencia e información digital.
	Red de participación ciudadana implementada	97,20%	Se cumplió con el 97,20% del indicador no se logra cumplir por el volumen de peticiones que se recibieron al final de la vigencia 2021 de acuerdo a información registrada en aplicativos de la entidad.
	Información de los CDCS actualizada	100%	Se cumplió con el 100% de las actualizaciones de los CDCS..
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	Se cumplió con el 100% de las actividades planificadas para buscar soluciones conjuntas a problemáticas particulares del sector de acuerdo a información verificada en aplicativos y evidencias registradas.

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

**PROYECTO DE INVERSIÓN**

SERVICIO DE GENERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE AGENDAS DE TRABAJO PARTICIPATIVO CON LA COMUNIDAD EN EL TEMA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS				
Presupuesto Apropriado	Presupuesto Obligado	Recursos no ejecutados	% Ejecución	Reservas
\$ 337.476.364	\$ 321.291.095	\$ 16.185.269	95,20%	\$ 0

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Se evidencia una ejecución del 95,20% en el rubro inversión, a 31 de diciembre de 2021 la Territorial Oriente contaba con \$16.185.269, disponibles debido a que en el mes de octubre fueron asignados recursos para dos contratos de gestores y no fue posible la contratación de estos. Además, se contaba con recursos de viáticos que no fueron usados teniendo en cuenta que por causa de la pandemia generada por Covid- 19 gran parte de las actividades de participación ciudadana se realizaban en la modalidad virtual.

### VERIFICACIÓN ALEATORIA

La Dirección Territorial Oriente, tiene asociados 3 objetivos estratégicos en su Plan de Acción, la Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año, cuando hay lugar a ello, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Propuestas generadas e implementadas de solución conjunta con otros actores a problemáticas particulares del sector	24268 - Elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.	Durante el mes de Julio se elaboró propuesta de solución a la problemática identificada en mesa de trabajo en el mes de marzo en Barbosa - Santander, concretando el cumplimiento de compromisos de acuerdo a lo pactado de forma conjunta en dicho evento - se recibió reporte de cumplimiento de compromisos por parte de la empresa Región Limpia el 27/07/2021, relacionados con: Socialización marco tarifario, remisión plan de contingencia para mantenimiento y cambio de vehículo y reporte de forma como reciben solicitudes de los ciudadanos, lo anterior como se evidencia en documento drive: <a href="https://docs.google.com/document/d/1OfT4z6_QGTE3jSzS5i7o9xyzYu49rpdUOtdy0CnQlZg/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/1OfT4z6_QGTE3jSzS5i7o9xyzYu49rpdUOtdy0CnQlZg/edit?usp=sharing</a>
		24276 - Adelantar acciones de supervisión a las entidades vigiladas para garantizar los derechos de los usuarios	En el mes de mayo se adelantó como acción de supervisión de entidades vigiladas reporte a la Delegada de acueducto, alcantarillado y aseo mediante memorando No 20218400046083 para verificación de aplicación del marco tarifario por parte de la empresa Aqualia SA ESP en el municipio de Villa del Rosario. Esta actividad se ejecuta en cumplimiento a compromiso asumido durante mesa de trabajo realizada con el prestador como se evidencia en: Expediente ORFEO No 2021840320300016E Radicado: 20218400046083

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se observó que las evidencias de las actividades son idóneas y corresponden con la programación establecida en la dependencia evaluada.

### INDICADORES SIGME

Por ser parte de la Superintendencia Delegada para la Protección del usuario y Gestión, la Dirección Territorial Oriente; sus indicadores hacen parte de lo relacionado para este ítem en la SDPUG. Por lo anterior, la evidencia se tendrá en cuenta en la SDPUG.

### DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE

**CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021 – 97,94%****Informe Indicadores frente al año - Dirección Territorial Sur Occidente - Diciembre**

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Dirección Territorial Sur Occidente

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Dirección Territorial Sur Occidente	100%	97.94%	97.94%

Informe Indicadores frente al año - Dirección Territorial Sur Occidente – Diciembre Año de vigencia: 2021

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 420.561.370	\$ 407.407.442	96,87%	\$ 329.907.126	\$ 320.739.593	97,22%	\$ 0	\$ 1.666.660

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Observaciones OCI: Verificada la ejecución del presupuesto de La Dirección Territorial Suroccidente, evidencia que su ejecución fue del 96,87% del presupuesto de funcionamiento y el 97,22% de lo apropiado por inversión.

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)	ANÁLISIS OCI
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitaciones a vocales de control y usuarios en aspectos técnicos	100%	Se realizaron 4 jornadas de capacitación a vocales en la vigencia 2021, dando a conocer la normatividad vigente y temáticas relacionadas con servicios públicos.
	Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS	100%	Se realizó por parte de la DTSO diferentes jornadas de capacitación mediante los diversos canales de comunicación en los municipios que no existen CDCS.
	Red de participación ciudadana implementada	100%	Por parte de la DTSO, se evidenció la implementación de la SUPERSERVICIOS EN SINTONÍA, SUPERSERVICIOS AL BARRIO y MESAS CONSTRUYENDO SERVICIOS PÚBLICOS, en diferentes municipios del País
	Información de los CDCS actualizada	100%	Se observa la revisión a la base de datos de manera mensual desde el mes de marzo hasta el mes de diciembre adecuando con los lineamientos de la Dirección Territorial Suroccidente.
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados	100%	Se dio cumplimiento a la gestión de convenios con corresponsabilidad con asociaciones de reciclaje en las territoriales. También se realizó capacitación de manejo de residuos, dando cumplimiento en su totalidad al desarrollo sostenible que impacta.
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas	100%	Se desarrolla en las diferentes mesas las problemáticas en la ciudad de Cali respecto a la facturación conjunta y valores en reclamo del servicio de aseo, y actualización del sistema de facturación OPEN SMART FLEX de Emcali. Generando Algunos acuerdos en cuanto al derecho de los usuarios de elevar peticiones respecto al no acuerdo en la facturación y otros compromisos. En el mes de diciembre se realizó mesa en el municipio de Arboleda Nariño, estableciendo un proceso de concertación entre los diferentes actores relacionados con la prestación del servicio de acueducto y la empresa prestadora

Aguas del Robles ESP.
<b>Relaciona el cumplimiento de los indicadores estratégicos vigencia 2021. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Sisgestión, Reportes plan de Acción, Indicadores meta (2021).</b>

### PROYECTOS DE INVERSIÓN

La Dirección Territorial Suroccidente se encuentra incluida en el proyecto de inversión “optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional”, adscrito a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la vigencia 2021. Para este proyecto fue apropiado y ejecutado por la Dirección Territorial Suroccidente de la siguiente forma:

PROYECTO	PRESUPUESTO APROPIADO	PRESUPUESTO OBLIGADO	RECURSOS NO EJECUTADOS	% EJECUCIÓN	RESERVAS	OBSERVACIONES OCI
Optimización de los procesos y mecanismos de participación ciudadana en servicios públicos domiciliarios a nivel nacional	\$ 329.907.126	\$ 320.739.593	\$ 9.167. 533	97,22%	\$ 1.666.660	Se apropio a la Dirección Territorial Suroccidente del presupuesto de inversión \$329.907.126 y se ejecutó el 97,22%

Fuente: Sisgestión/ Reportes Plan de acción/ informes por dependencias - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021.

Por parte de la Dirección Territorial Suroccidente, se constituyó reserva presupuestal justificado mediante memorando número 20228500006033, por el monto de \$1.666.660 del contrato 010- 2021, el cual establece que su fecha de terminación es el 29 de diciembre de 2021. El informe y la cuenta de cobro fue radicado el 30 de diciembre de 2021 y reasignado a la dirección financiera el 31 de diciembre de 2021.

### VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La Dirección Territorial Suroccidente, tiene establecidos tres (3) objetivos estratégicos en su Plan de Acción vigencia 2021. Por parte de la Oficina de Control Interno, se revisará la idoneidad y evidencia de forma aleatoria de dos actividades que están asociadas a los objetivos estratégicos para dos periodos del año.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de apoyo para todos los agentes del sector de servicios públicos	Soluciones conjuntas con otros actores a problemáticas particulares del sector implementadas.	<b>24270</b> Elaborar e implementar propuesta de solución conjunta sobre problemáticas en los servicios públicos domiciliario	Por parte de la Dirección Territorial Suroccidente, se realizó capacitación en el mes de junio a la ciudad de Cali, estableciendo en la mesa de trabajo algunos compromisos respecto al tema de facturación por parte de los diferentes actores. Se deja de evidencia el radicado N° 20218502131981, Anexos 0003,0004. En el mes de diciembre, se realizó actividades en el municipio de Arboleda Nariño, dejando establecido realizar nueva mesa de concertación. La evidencia de lo anterior se podrá consultar en Orfeo N° 2021850321000030E, Radicado 20218505717501, Anexos 0003 y 0004.
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de los servicios públicos	Capacitaciones a municipios donde no existen CDCS	<b>24294</b> Realizar actividades en el <b>40% de los municipios donde no hay CDCS, para brindar información para la conformación de los mismos.</b>	Revisada la actividad se verificó como muestra aleatoria los periodos de mayo y noviembre. En el mes de mayo, se realizó Capacitación “PARA EMPODERAR” en el municipio de Mosquera Nariño. Evidencia que se podrá revisar en el radicado N° 20218501290752, Anexos 0002,0003. En el mes de noviembre se brinda información mediante el medio Superservicios en sintonía, llegando de esta forma la información a mas municipios. Lo anterior se podrá verificar mediante el expediente 2021850320800015E, Radicado 20218503546252, Anexos 0001,0003

Evidencia las actividades verificadas aleatoriamente por cada objetivo estratégico vigencia 2021. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Sisgestión, Reportes plan de Acción, (2021).

### INDICADORES SIGME

Por ser parte de la superintendencia delegada para la protección del usuario y gestión, la dirección territorial Suroccidente; sus indicadores hacen parte de lo relacionado para este ítem en la SDPUG. por lo anterior, la evidencia se tendrá en cuenta en la SDPUG.

## OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

### CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN – 100%

#### Informe Indicadores frente al año - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Diciembre

Año de vigencia: 2021
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	100%	100%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTION

### GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSION
\$ 4.422.508.028	\$ 3.669.865.826	82,98%	\$ 10.547.101.692	\$ 7.780.382.711	73,77%	\$ 708.035.370	\$1853760815

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

Observaciones OCI: Se observa ejecución de funcionamiento del 82,98% y de inversión del 73,77%. Se realizó prórroga de los contratos: 565-2021 por reformulación metodológica en Gestión documental; 609-2021 por desabastecimiento equipos de cómputo fuerza mayor, 534-2021 por adaptación a nuevas versiones en el sistema gestión contenidos CMS. Para los contratos 119-2021, 405-2021, 469-2021, 544-2021 y 673-2021 se dio cumplimiento de la prestación del servicio al 31/12/2021, sin embargo, OTIC manifiesta que, por el alto volumen de cuentas en la entidad, no fue posible que quedaren obligados.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones.	Geo portal de datos relacionados con la SSPD.	100%
8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios.	Sistema para el reporte de información de acuerdo al nuevo modelo de IVC implementado.	100%
9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas.	Reducción del nivel de obsolescencia de la infraestructura tecnología de la Entidad.	100%
	Herramientas para la realización de minería de datos e inteligencia artificial sobre la información adquiridas y en funcionamiento.	100%



Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

**PROYECTO DE INVERSIÓN**

FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TIC EN LA SUPERSERVICIOS NACIONAL				
Presupuesto Apropriado	Presupuesto Obligado	Recursos no Ejecutados	% Ejecución	Reservas
\$ 10.547.101.692	\$ 7.780.382.710,80	\$2.766.718.981	73,77	\$1.853.760.815,50

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

**VERIFICACIÓN ALEATORIA**

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tiene asociados tres (3) objetivos estratégicos en su plan de acción; la Oficina de control Interno tomó como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año 2021, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias, así:

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones.	Geo portal de datos relacionados con servicios públicos implementado.	24484 Mantener la disponibilidad del geo portal de datos la entidad.	Para primer semestre del 2021 se mantiene la disponibilidad del Geoportal de datos la entidad. Para este periodo la disponibilidad fue del 100%, lo cual se verifica mediante la herramienta PRTG de la infraestructura que administra operador de servicios de TI COLSOF, contrato 692 de 2018.  Se verificó que las evidencias fueran pertinentes y correspondieran con la actividad programada. esta evidencia se encuentra en Google drive: <a href="https://drive.google.com/file/d/1cb5_9HciXFQwwGCL72uXjU3Vsh8rTrf3/view">https://drive.google.com/file/d/1cb5_9HciXFQwwGCL72uXjU3Vsh8rTrf3/view</a>
9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas.	Nivel de obsolescencia de la infraestructura de la entidad reducida.	24487 Identificar el 20% de la obsolescencia a reducir en la vigencia 2021.	Como parte de la gestión de esta actividad, durante el tercer trimestre se determinó que la obsolescencia tecnológica de la entidad, corresponde a 55 elementos de 275 identificados como obsoletos del universo de 1485 elementos de la infraestructura informática. Se verificaron las evidencias y se encuentran en concordancia con el cumplimiento de las actividades planteadas. La evidencia se encuentra en: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1Yo2dCB4zx7TqY4NhDt8WLItnWaBknCq3?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1Yo2dCB4zx7TqY4NhDt8WLItnWaBknCq3?usp=sharing</a>

Fuente: SIGGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada corresponden con las actividades programadas.

**INDICADORES DE GESTIÓN**

INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Incidentes de seguridad solucionados	100%	El resultado es satisfactorio. Durante la vigencia 2021, la dependencia estableció semestralmente el nivel de incidentes de seguridad solucionados, el cual se encontró por encima del rango esperado como meta del indicador.
Mantenimiento de activos ti	100%	Resultado satisfactorio. Durante el periodo evaluado, la dependencia determinó el grado de activos con mantenimiento realizados por semestre. Se observó cumplimiento del indicador.
Nivel de satisfacción de usuarios (mantenimientos)	97,5%	Durante el periodo evaluado, la dependencia estableció los niveles de satisfacción de mantenimiento recibido por los usuarios; se observó descenso: en el trimestre (abr/jun 2021) cumplimiento del 96% y en el trimestre (oct/dic 2021) del 94%, para (ene/mar 2021) y (jul/sep 2021) del 100%.



Porcentaje de reducción de obsolescencia tecnológica programada.	100%	El resultado es satisfactorio. Durante la vigencia 2021, la dependencia calculó el porcentaje de reducción de obsolescencia tecnológica, los cuales están por encima de la meta.
Solicitudes solucionadas soporte nivel1.	99,25%	Durante la vigencia 2021, la dependencia revisó mensualmente la cantidad de solicitudes solucionadas de soporte nivel 1, de las cuales la meta se cumplió para el mes de julio y el resto de periodo presentó leve descenso.

Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Control, Inspección/ Vigilancia

## OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

### CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 – 100%

#### Informe Indicadores frente al año - Oficina Asesora de Comunicaciones - Diciembre

..... Año de vigencia: 2021
- Oficina Asesora de Comunicaciones

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	100%	100%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SIGGESTION

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSIÓN			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSIÓN
\$338.588.292	\$293.603.535	86,71%	N/A	N/A	N/A	\$41.333.197	N/A

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO	RESULTADO (%)
1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.	Cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para la vigencia, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible priorizados.	100%

Fuente: SIGGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

## VERIFICACIÓN ALEATORIA

La Oficina Asesora de Comunicaciones, tiene asociado un objetivo estratégico en su plan de acción; la Oficina de control Interno tomó como muestra aleatoria 2 actividades asociadas para 2 periodos del año 2021, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias, así:

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANALISIS DE LA OCI
O			

1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector.	Comunicación Institucional Fortalecida	<b>24159</b> Determinar los requerimientos de forma y contenido para la implementación del proyecto de nuevos portales Web de la entidad.	Como parte de los requerimientos para el desarrollo de los nuevos portales, en diciembre se enviaron a Nexura tres correos electrónicos sobre ajustes a: Menú abreviado Nuestra entidad - portal SSPD. Texto para ventana de mensajes de portales en mantenimiento. Comentarios para ajuste del portal SSPD. Se verificó que las evidencias fueran idóneas y correspondieran con la actividad programada. esta evidencia se encuentra en Google drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/17IKca7mhBHtc8SYzOShUsmT29L07Qcjj?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/17IKca7mhBHtc8SYzOShUsmT29L07Qcjj?usp=sharing</a>
		<b>24162</b> Actualizar documentos prioritarios en lenguaje claro	Como parte de la gestión de esta actividad, en octubre la OAC realizó revisión y actualización bajo criterios de lenguaje claro del documento ABC sobre los comités de desarrollo y control social, y vocales de control, elaborado por la Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio. Se verificaron las evidencias y se encuentran en concordancia con el cumplimiento de las actividades planteadas. La evidencia se encuentra en: <a href="https://docs.google.com/document/d/1andW23Pm7swApTLVw_O7Jgc6rRY5XV-n/edit?usp=sharing&amp;oid=111850788867429017546&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/document/d/1andW23Pm7swApTLVw_O7Jgc6rRY5XV-n/edit?usp=sharing&amp;oid=111850788867429017546&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a>

Fuente: SISGESTION / Plan de acción / Consulta plan de acción

Verificados los soportes en el Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada corresponden con las actividades programadas.

## INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Aceptación de los canales internos de comunicación	100%	El resultado es satisfactorio. Durante la vigencia 2021, la dependencia midió el grado de aceptación de los canales de comunicación, el cual se encontró por encima del rango esperado como meta del indicador.
Disponibilidad y actualización de ítems del módulo de transparencia del portal web	98,95%	Durante el periodo evaluado, la dependencia publicó en el menú de "Transparencia y acceso a la información" los contenidos señalados por la resolución 1519 de 2020; se observó descenso leve: en el trimestre (abr/jun 2021) cumplimiento del 97% y en el trimestre (jul/sep 2021) del 99%, para (ene/mar 2021) y (oct/nov 2021) del 100%.
Favorabilidad en medios	100%	El resultado es satisfactorio. Durante el período evaluado, se pudo determinar que los resultados de las menciones por mensualidad tienen porcentaje de favorabilidad por encima del rango meta del indicador.
Tasa de retorno de la presencia institucional en medios de comunicación - free press	100%	El resultado es satisfactorio. Durante la vigencia 2021, la dependencia calculó durante los dos semestres la tasa de retorno por cada valor de la nómina y de los contratistas de la OAC, los cuales están por encima de la meta.

Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Control, Inspección/ Vigilancia

## OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

### CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021 - 100%

## Informe Indicadores frente al año - Oficina de Control Disciplinario Interno - Diciembre

<b>Año de vigencia:</b> 2021
- Oficina de Control Disciplinario Interno

ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina de Control Disciplinario Interno	100%	100%	100%

### GESTIÓN PRESUPUESTAL

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSION			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONA- MIENTO	INVERSION
\$ 90.639.980	\$ 90.639.980	100,00%	N/A	N/A	N/A	\$ 0	N/A

(\*) Corresponde a los números de los objetivos estratégicos vigencia 2021

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

La dependencia no tiene objetivos estratégicos asociados al plan de acción

### VERIFICACIÓN MUESTRA ALEATORIA

La Oficina de control Interno tomará como muestra aleatoria 2 actividades del plan de acción para 2 periodos del año, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias.

PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANÁLISIS DE LA OCI
Acciones de prevención de conductas con incidencia disciplinaria implementadas	24132 difundir el contenido de la ley disciplinaria y las normas que la adicionan, modifiquen o deroguen para la prevención de comisión de conductas con incidencia disciplinaria	En el mes de septiembre la dependencia realizó campaña de expectativa ¿Lo han designado como supervisor de un contrato?, publicada en el (Infórmate No.034), se remitió a todos los colaboradores por medio de correo electrónico. La evidencia de la gestión es idónea y se encuentra ubicada en google drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/13IVYV8eE7OCR37G5VwQBxrikS68oa_yR?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/13IVYV8eE7OCR37G5VwQBxrikS68oa_yR?usp=sharing</a>
	24133 realizar actividades de prevención de comisión de conductas con incidencia disciplinaria	La Oficina de Control Disciplinario Interno realizó a distintas áreas de la entidad 10 Capacitaciones en "Encuentro Virtual: Temáticas Disciplinarias" desarrolladas los días 11, 12, 15, 19 mañana y tarde, 21, 22 mañana y tarde, 25 y 26 de octubre del año en curso. La evidencia de la gestión es idónea y se encuentra ubicada en google drive: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1peCzSLkpOzmmMMnxEsNo0NKFHTgtaFc5?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1peCzSLkpOzmmMMnxEsNo0NKFHTgtaFc5?usp=sharing</a>

Fuente: Aplicativo SISGESTIÓN

INDICADORES DE LA DEPENDENCIA	CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
Materialización de riesgos de corrupción	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, según lo establecido por la dependencia, en la vigencia no se recibieron denuncias relacionadas con actos de corrupción
Notificaciones Disciplinarias	100%	En la vigencia 2021 el indicador se cumplió al 100%, al reportar que las notificaciones se realizaron conforme a la ley disciplinaria vigente se cumplió con los términos y tipos de notificación según la decisión proferida.
Oportunidad en la atención de quejas e informes disciplinarios 2021	100%	El indicador se cumplió al 100% la OCDI estable en el análisis del indicador que las quejas recibidas fueron tramitadas conforme a las directrices internas y en su mayoría se relacionaron con quejas ciudadanas por desacuerdo con decisiones proferidas por la entidad en sus distintas dependencias.

Seguimientos a procesos disciplinarios	100%	El indicador se cumplió al 100% en la vigencia 2021. En el indicador se observa una correcta medición y análisis.
--	------	---

Fuente: Aplicativo SIGME.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO****CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2021 – 100%****Informe Indicadores frente al año - Oficina de Control Interno - Diciembre**

Año de vigencia: 2021				
Oficina de Control Interno				
ALERTA	DEPENDENCIA	PROG.	EJECUC.	CUMPL.
	Oficina de Control Interno	100%	100%	100%

Fuente: Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional – SISGESTION

**GESTIÓN PRESUPUESTAL**

PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO			PRESUPUESTO INVERSIÓN			RESERVAS CONSTITUIDAS	
APROPIADO	EJECUTADO	%	APROPIADO	EJECUTADO	%	FUNCIONAMIENTO	INVERSIÓN
\$228.402.403	\$228.402.403	100%	0	0	0	0	0

Fuente: SISGESTION / Reportes plan de acción / informes por dependencia - SIF Nación ejecución presupuestal a 31/12/2021

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

La Oficina de Control Interno no tiene asociados productos de su Plan de Acción – vigencia 2021, a los objetivos estratégicos de la Entidad, razón por la cual no formuló indicadores estratégicos.

**VERIFICACIÓN ALEATORIA**

La Oficina de Control Interno toma como muestra aleatoria 2 actividades de su plan de acción, con el propósito de validar la idoneidad de las evidencias reportadas en SISGESTION.

OBJETIVO ESTRATEGICO	PRODUCTO	ACTIVIDAD	ANÁLISIS DE LA OCI
No se encuentra asociado a ningún objetivo estratégico	Monitoreo automatizado preventivo para generación de alertas tempranas	Diseño de pruebas y realización de monitoreos preventivos (24202)	Se verificó la documentación de las fichas técnicas para el diseño de prueba del monitoreo de la actualización de RUPS en el SUI y de recobros de incapacidades de la Superservicios, reportada en los meses de mayo y septiembre de 2021.
No se encuentra asociado a ningún objetivo estratégico	Generar competencias en líderes de procesos para fortalecer esquemas de autocontrol	Realizar asesorías para el fortalecimiento de las líneas de Defensa (24204)	En los meses de junio y octubre de 2021, la OCI realizó 5 sesiones de asesoría para el fortalecimiento del esquema de líneas de defensa en la Entidad, las cuales fueron verificadas mediante los correspondientes controles de asistencia.

Fuente: SISGESTIÓN / Reportes plan de acción / Indicadores meta

Hecha la verificación correspondiente en SISGESTION, se evidenció que los soportes de las actividades de la muestra revisada son idóneos y corresponden con las actividades programadas.

**INDICADORES DE GESTIÓN**

INDICADORES		CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS DE LA OCI
CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS 2021	DE	100%	Durante el período evaluado, la OCI midió el cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2021, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. El resultado es satisfactorio por cuanto el plan se desarrolló según lo programado.

Fuente: SIGME / Indicadores / por procesos / Evaluación de la Gestión Institucional

## CONCLUSIONES

- En general en las dependencias el cumplimiento planes de acción estuvo entre 92 y 100%
- El cumplimiento de los indicadores estratégicos se observó entre el 92 y el 100%
- La ejecución presupuestal se observó para el rubro de funcionamiento entre el 74.35% y el 100% y para el rubro de inversión entre el 64.15 y el 100%.
- Se evidencia elevada constitución de reservas tanto en número como en valor. Por tanto la Oficina de Control Interno **RECOMIENDA** que sean considerados los requisitos legales para la constitución de las reservas presupuestales establecidos en el artículo 89 del Decreto 111 de 1996 y en especial, lo señalado por la Procuraduría General de la Nación en la Circular 31 de 2011, que definió las reservas presupuestales como un "*instrumento de uso excepcional, o sea, esporádico y justificado únicamente en situaciones atípicas y ajenas a la voluntad de la entidad contratante que impidan la ejecución de los compromisos en las fechas inicialmente pactadas dentro de la misma vigencia en que éste se perfeccionó, debiendo desplazarse la recepción del respectivo bien o servicio a la vigencia fiscal siguiente, lo cual conlleva a que en tales eventos se constituya la reserva presupuestal.*"

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las dependencias que no alcanzaron la ejecución del 100% de su presupuesto tanto de funcionamiento como de inversión. Realizar una adecuada planeación de sus recursos asignados en línea con sus metas propuestas y como punto de control periódicamente solicitar los ajustes de acuerdo a la dinámica de la ejecución de tal forma que al cierre de la nueva vigencia no se materialice pérdida de apropiación de recursos presupuestales.
- De igual manera se recomienda un monitoreo permanente frente a la supervisión de los contratos a cargo de cada dependencia en cuanto a la presentación oportuna de las cuentas y su respectivo registro en la plataforma SECOP

Cordialmente,



MYRIAM HERRERA DURÁN

Copia: Marina Montes – Secretaria General

Lida Constanza Cubillos- Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Ana Karina Méndez- Jefe Oficina Asesora de Jurídica

Daniel Joaquín Rodríguez- Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Magda Castañeda- Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno.

Diego Alejandro Ossa- Superintendente Delegado Energía y Gas

Milton Eduardo Bayona- Superintendente Delegado para AAA

Lucía Hernández Restrepo - Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación

Bibiana Guerrero- Delegada Protección al Usuario y Gestión en Territorio

Patricia Eugenia González- Dirección Financiera

Diana Marcela Niño- Dirección Administrativa

Geraldine Giraldo Moreno – Dirección Talento Humano

Walter Romero Alvarez – Dirección Territorial Centro

Keidy Milena Díaz – Dirección Territorial Norte

David Andrade Córdoba – Dirección Territorial Suroccidente

Hernán Rodríguez Guerrero – Dirección Territorial Oriente

Efigenia Suescún Vega – Dirección Territorial Occidente

Proyecto: Auditores Oficina de Control Interno

Revisó: MYRIAM HERRERA DURAN- Jefe Oficina de Control Interno.